برايان تراسي + رون آردين



قوة السحر

كيف تكسب أى شخص إلى صفك فى أى موقف؟



تليجرام

هنا سور الازبكية

غواص في بحر الكتب

باحثون

محمد خطاب

تليجرام

غواص في بحر الكتب

قوة السحر

كيف تكسب أي شخص إلى صفك في أي موقف؟

برايان تراسي و رون آردين





للتعرف على فروعنا في
المملكة العربية السعودية - قطر - الكويت - الإمارات العربية المتحدة
نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت **www.jarirbookstore.com**
للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على: **jbpublications@jarirbookstore.com**

تحديد مسئولية / إخلاء مسئولية من أي ضمان

هذه ترجمة عربية لطبعة اللغة الإنجليزية. لقد بذلنا قصارى جهدنا في ترجمة هذا الكتاب، ولكن بسبب القيود المتأصلة في طبيعة الترجمة، والناتجة عن تعقيدات اللغة، واحتمال وجود عدد من الترجمات والتفسيرات المختلفة لكلمات وعبارات معينة، فإننا نعلن وبكل وضوح أننا لا نتحمل أي مسئولية ونخلي مسئوليتنا بخاصة عن أي ضمانات ضمنية متعلقة بملاءمة الكتاب لأغراض شرائه العادية أو ملاءمته لغرض معين. كما أننا لن نتحمل أي مسئولية عن أي خسائر في الأرباح أو أي خسائر تجارية أخرى، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الخسائر العرضية، أو المترتبة، أو غيرها من الخسائر.

الطبعة الثانية ٢٠١٠

المملكة العربية السعودية ص.ب.٣١٩٦ الرياض ١١٤٧١ - تليفون ٩٦٦١٤٦٢٦٠٠٠+ - فاكس ٩٦٦١٤٦٥٦٣٦٣+

The Power of Charm

How to Win Anyone Over in Any Situation

Brian Tracy and Ron Arden





لقد أُعد هذا الكتاب لكى يقدم معلومات دقيقة وموثوقاً بها حول الموضوع المحدد الذى يتناوله. وهو يُباع مع الأخذ بالاعتبار أن الناشر غير منوط به أن يُقدم أية خدمة قانونية أو محاسبية، أو أية خدمة احترافية أخرى، وإذا ما كانت هناك حاجة للاستعانة باستشارة قانونية أو أية مساعدة متخصصة أخرى فيجب اللجوء إلى خدمات شخص محترف ذى كفاءة.

إننا نهدى هذا الكتاب إلى زوجتينا الرائعتين،
نيكى وباربرا ، أجمل امرأتين فى العالم. فبدون
ما قدمتاه من إنصات صبور ما كان لنا أبدًا أن نحرز
نجاحًا كمتحدثين محترفين . أنتما أكثر امرأتين
سحرًا على وجه الأرض.

المحتويات

مقدمة

ينبغى عليك أن تتحلى بهذا السحر لكى تبلغ الذروة. إنه ينبع من كل شىء ومن لا شىء، من الإرادة القوية، والمظهر والمشية، والوضعيات التى يتخذها الجسد، ونبرة الصوت، وارتياح وتلقائية الإيماءات. ليس من الضرورى على الإطلاق أن تكون حَسن الطلعة أو بديع الجمال؛ لكن كل ماهو ضرورى هو أن تمتلك ذلك السحر.

ـــ سارة برنارد

يعتمد نجاحك فى مجال العمل وفى الحياة الشخصية، بنسبة ٨٥٪ على قدرتك على التواصل الفعال مع الآخرين. إن "الذكاء الاجتماعى"، أو القدرة على التفاعل، والتحادث، والتفاوض، وإقناع الآخرين، هى أكثر أنواع الذكاء ـ التى قد تحظى بها ـ احترامًا وأعلاها عائدًا على الإطلاق، وهى أيضًا أكثرها قابلية للتنمية والتطوير.

تستطيع أن تتعلم كيف تكون دافئ المشاعر، وودودًا، ومحبوبًا، وكيف تكون شخصًا ساحرًا، فقط عن طريق ممارسة بعض وسائل وطرق

التواصل، تلك التى استعان بها أشد الأشخاص فاعلية وأقواهم تأثيرًا فى عالمنا الحالى.

ولا تُعد "أسرار" التفاعل والتواصل الرائع أسرارًا بالمرة. إنها بكل بساطة وسائل مجربة للتفاعل مع الآخرين، على النحو الذى يجعلهم منفتحين عليك ومستعدين لاستقبال رسالتك دون معوقات.

ونتيجة لذلك، يصير هؤلاء الآخرون أكثر استعدادًا لأن تؤثر عليهم، ولأن يشتروا ما تبيعه لهم، ولأن ينخرطوا معك فى علاقات عمل وعلاقات شخصية، ولأن يتخذوا منك موقفًا إيجابيًا.

إن مقدرتك على أن تكون ساحرًا - أى أن تكون شخصًا مبهجًا ومحبوبًا - غالبًا ما ستفتح أمامك أبوابًا أكثر مما يمكن لأى صفة أخرى تتحلى بها. كلما زاد عدد الأشخاص الذين يميلون إليك ويفكرون بك تفكيرًا ودودًا، زاد عدد هؤلاء الذين يرغبون فى رؤيتك، والاستماع إليك، وأن يتواجدوا بالقرب من محيطك الخاص، وأن يدعوك إلى محيطهم هم.

لقد قلنا مرارًا وتكرارًا، فى مئات الخطب التى ألقيناها، وعلى مسامع آلاف الأشخاص الذين قمنا بتدريبهم: "إن الكنز الأثمن قيمة فى العالم ليس هو الذهب أو الماس - لكنه السحر". إن سمعتك - أى كيف يراك الناس وكيف يتحدثون عنك فى غيابك - هى أثمن ما تملكه على المستويين الشخصى والمهنى. إنها المجموع الإجمالى للانطباع الذى تتركه لدى الآخرين عندما يمضون وقتًا معك.

ومن خلال تعلمك للحقائق البسيطة الخاصة بالسحر وممارسة التقنيات والأساليب المعروضة فى ثنايا هذا الكتاب، تستطيع أن تحسن من فعالية ومتعة تفاعلاتك مع الآخرين، بداية بأفراد عائلتك ومتوسعًا إلى كل شخص تلتقى به.

سوف تصير أوفر نجاحًا، وتكسب المزيد من المال، وتتلقى ترقيات عمل أسرع، وتحقق مبيعات أكثر، وتفوز في عدد أكبر من المفاوضات، وتكون أكثر إقناعًا وتأثيرًا على كل شخص تلتقي به.

ما هو السحر؟

عندما كانت الابتسامة تضىء وجه "جون كيندى" ،
كان بمقدوره أن يسحر عصفورًا فوق شجرة.

ـــ سيمور سانت جون

استمع إلى الوصف التالى للسحر بقلم شخص لم يكن يتوقعه ، بل وربما قاوم تأثيره عليه قبل أن يذعن له :

"يعكسُ تركيزًا "فوريًا" على كل شخص يلتقى به وكان يشع بالدفء ؛ بدا كرجلٍ مهتم اهتمامًا صادقًا بأن يحبك، وغير منشغل بما إذا كنت أنت ستحبه أم لا. لا يسعنى أن أحدد بالضبط بأى قدر كان هذا فطريًا فيه، وبأى قدر كان مكتسبًا. كل ما أعرفه هو أننى كنت، فى تلك اللحظات الوجيزة من اللقاء، مسحورًا تماماً بشخص لم أتفق معه ولا توقعت حتى أن يروقنى".

كتب تلك الملاحظات المتحدث المحترف "مارك سانبورن"، تعليقا على لقائه بالرئيس "بيل كلينتون".

عندما نتحدث عن السحر، فإننا لا نتحدث عن آداب المائدة، ولا عن الجمال الظاهرى، أو أن نرتدى ملابس على أحدث صيحات الموضة؛ بل نتحدث عن شيء أعمق من ذلك كثيرًا. السحر الحقيقى شيء يتجاوز المظهر الخارجي المجرد؛ إنه قدرة بعض الأشخاص على خلق تواصل رائع، بحيث يجعل الآخرين فى حضورهم يشعرون بأنهم مميزون. السحر سمة تجذب الآخرين للمساهمة فيها، ولا يمكننا إلا الاستجابة لها استجابة قوية وعاطفية، بل وغريزية تقريبًا.

الطبع أم التطبع ؟

لعلك تقول لنفسك: "ولكن لابد أن يولد المرء متصفًا بالسحر، وإن لم يكن كذلك فلا حيلة له في حظه العاثر!". لقد كنا نؤمن بذلك نحن أيضًا، ولكن خلال تلك السنوات العديدة التى عكفنا فيها على البحث، والتجريب، وتلقين فن ومهارة التواصل الشخصى، اكتشفنا براهين كثيرة تثبت العكس.

لا خلاف فى أن بعض الناس ساحرون بالفطرة، مما يمنحهم ميزة على الآخرين، غير أن السحر ليس عنصرًا غامضًا يوجد فى جيناتنا الوراثية. السحر قد يتواجد نتيجة لاستخدام مهارات محددة لا يعرف عنها أغلبنا إلا أقل القليل، ذلك إن عرفوها على الإطلاق؛ مما يعنى أن السحر قابل للاكتساب.

فيما يلى من صفحات، سوف تتعلم كيف تكون شخصًا ذا جاذبية تامة، وأن تكون لك قوة جذب مغناطيسية وتأثير على الأشخاص الذين تلتقى بهم.

أدوات لسَحْر الآخرين

من الآن فصاعدا، فكر في السحر باعتباره صفة ومهارة شخصية يمكنك اكتسابها عن طريق القيام بالأمور التي يقوم بها الأشخاص الساحرون، وعن طريق أن تمتلك الطبيعة نفسها التي يمتلكها هؤلاء الساحرون.

السحر يفعل فعله

السحر: سمة تصدر عنها
قوة لا تقاوم تسعد الآخرين وتجذبهم.
ـــ القاموس

يروى "رون آردن" هذه القصة الشخصية باعتبارها شهادة على قوة السحر:

"بدأت أنتبه إلى قوة السحر فى حقبة السبعينات، إذ اتصل أحد أصدقائنا فى لوس آنجلس هاتفيًا ليدعونى أنا وزوجتى "نيكى" لحضور حفل استقبال من أجل "إيفان بيرولد" وزوجته "ماريان". كانا قد وصلا مؤخرًا من جنوب أفريقيا. كان "إيفان" رجلاً فاتن الوسامة وممثلا جيدا وصديقا مخلصا، وكانت معرفتى به تعود إلى فترة عملى بالمسرح فى جنوب أفريقيا.

وصلنا إلى منزلهما ظهر ذلك الأحد، وانضممنا إلى الجَمْع فى الحديقة. كان المدعوون يحتشدون حول أطباق الطعام، وحول "إيفان" و"ماريان" بالطبع. قدمنا تحية حارة لبعضنا البعض ثم بدأنا نحن الأربعة فى تناول ما لذ وطاب مما فوق طاولات البوفيه.

فى وقت لاحق خلال تلك الظهيرة رأيت "نيكى" و "إيفان" يتحدث كل منهما إلى الآخر، ولاحظت أن زوجتى العزيزة ـ التى تتصف بالسكينة ورباطة الجأش فى الأحوال العادية ـ قد بدت كأنها منومة مغناطيسيًا فى حضور "إيفان". فكرت فى نفسى: "ما الذى جرى؟ إنها تتصرف مثل مراهقة ساذجة". وسرت فى جسدى رعدة غير منطقية من الغيرة وأسرعت بالانضمام إليهما.

قوة الإبهار

بعد ذلك بوقت قصير، قلت لزوجتى: "ما هو الأمر الفاتن الذى جعلك مثل المنومين مغناطيسيًا؟".

فكرت لدقيقة ثم قالت: "عندما يتحدث إليك، يبدو الأمر كما لو أنكما معًا بداخل غلاف يعزلكما عما حولكما. فلا وجود لأحد بالنسبة له سواك. وعندما ينصت إليك، فإنه ينصت كأن كل كلمة تنطق بها لها شأنها وتستحق انتباهه الكامل".

بعد أن فكرت بالأمر أدركت أنها كانت محقة تمامًا. فمنذ أن تعرفت على "إيفان"، أظهر تلك السمات نفسها فى لقائه بأى شخص. كان يشع سحرًا باستمرار. ولهذا السبب فإن "إيفان" كان شخصًا محبوبًا للغاية، من النساء والرجال على السواء".

اهتمام طويل الأجل أدى إلى تلك الحقائق البسيطة

بالرغم من أن هذه المناسبة جرت منذ أكثر من عشرين عامًا، فإننى أتذكرها كما لو كانت قد جرت بالأمس فقط. وكما ذكرتنى زوجتى العزيزة، فإن اهتمامى العميق الأول بالسحر بدأ يتكون فى ذلك الحين تقريبًا، وتنامى هذا الاهتمام لدىّ. شرعت فى دراسة وتحديد السلوكيات التى يستخدمها جميع الأشخاص الساحرين. وقد طرحت أسئلة على هؤلاء الأفراد من أجل أن أكوِّن فكرة واضحة حول ما يشعرون به ويرونه بشأن تأثيرهم على الآخرين. أحد الأمور الآسرة ـ من بين ما اكتشفته ـ هو أن هؤلاء الأشخاص الساحرين يحققون لأنفسهم سرورًا عظيمًا بإدخالهم السرور على نفوس الآخرين.

بدأت أُلخص ما تعلمته فى دروس مُيسرة ومحددة ، يشتمل كل درس منها على مجموعة من القواعد والوسائل البسيطة التى لا يصعب استيعابها، كما لا يصعب تعلمها وممارستها.

أبليتُ أنا و"برايان تراسى" بلاء حسنًا فى تدريب كثير من الناس على استخدام تلك المهارات ، سواء لأسباب مهنية أو اجتماعية. والآن بمقدورك أنت أيضًا أن تتعلم طرق التحكم فى آليات تأثيرك الخاص على الآخرين. وما إن تكتشف كيف تتقن استخدام قوة السحر، سوف يصير تحت تصرفك عامل من أثمن عوامل النجاح ـ وهو كيفية جعل الآخرين يشعرون، وهم معك، أنهم أغلى الكنوز.

أدوات لسَحْر الآخرين

تذكر أكثر الأشخاص الذين تعرفهم سحرًا. راقب سلوك هذا الشخص. حاول أن تحدد ما الذى يقوم به عندما يتصرف بشكل ساحر. شاهد تأثيره على الآخرين، واستخدم ما لاحظته وتعلمته بوصفه حافزًا من أجل أن تصبح ـ بطريقتك الخاصة ـ مطابقًا لنموذجك هذا؛ أى تصبح ـ بطريقتك الخاصة ـ مقعنا، وجديرا بإعجاب الآخرين.

ما يمكن للسحر أن يحققه

للسحر قدرة كبيرة على الاستحواذ. وكما تتفتح بتلات الزهرة على ضوء الشمس ودفئها، فهكذا تتفتح نفوسنا على جاذبية السحر. حيث يعمل السحر مثل مُولد عظيم للجاذبية، يشدنا نحو مصدره المغناطيسي.

ـ ثوكوزا، امرأة حكيمة من القرن العشرين

يُعير الآخرون عادة آذاناً مصغية لهؤلاء الساحرين الذين كثيرًا ما يحظون بفرص إضافية، وتتاح لهم فرص لا تتاح للآخرين أبدًا. كما تُغفر لهم أمور يعاقب الآخرون على ارتكابها شر عقاب. وسوف يُسِرُّ إليهم الآخرون بأشياء لن يسمعها أحد سواهم. ويلتمس الناس الأعذار من

أجلهم، ويتنحون عن الطريق إرضاء لهم، ويحسنون بهم الظن على الدوام. لذلك دعونا نواجه الأمر، إنك تعرف على الأرجح شخصًا تعامل معك بطريقة بالغة العمق وشديدة الجاذبية ولافتة للانتباه. إذا حدث هذا، فإنك كنت ـ بلا شك ـ الطرف المستقبل لهجوم بواسطة شخص ساحر.

أن تشعر بأنك شخص مميز

بشكل أو بآخر، التقينا جميعًا بشخص ما لديه موهبة أن يغزونا بسحره. يبدو ذلك الشخص كأنه يحبك حباً صادقًا، ويقدر رأيك حق تقديره، ويكرس انتباهه كله لك أنت دون أى شخص آخر سواك. وعندما تكون بصحبته، فلا وجود لأى شخص سواك، بصرف النظر عمن يوجد بالقرب منكما. إن هؤلاء الساحرين يجعلونك تشعر كما لو أنك أهم شخص قابلوه، وأكثرهم جاذبية، مما يجعلك تنحى الأحكام الانتقادية مقابل حسن رفقتهم. هل تذكر كم كان شعورك رائعًا عندئذ؟ أراهن على أنك شعرت بأنك شخص مميز.

فكر، أىّ قوة تكمن فى مقدرة المرء على أن ينقل لأحدهم شعورًا رائعًا حيال نفسه. إنها قوة لا حدود لها! يغذيها بداخلهم القادة السياسيون العظام، ويصقلها رجال الأعمال الناجحون، ويستثمرها مشاهير عالم التسلية والترفيه. وأى شخص يتفاعل مع الناس يستطيع أن ينتفع بقوة السحر، وأى شخص يرغب بارتقاء سلم النجاح ينبغى عليه أن يكتسبها وينميها.

فى أى وقت؟ فى أى مكان؟

ماذا لو كان بوسعك أن تنقل للآخرين ذلك الشعور الخاص فى أى وقت وأى مكان؟ وأى قيمة عظيمة ستكون لتلك المنحة على مستوى حياتك الشخصية ومجال عملك؟ صدقنى، إنها هبة لا تقدر بثمن على الإطلاق. عندما تكون لديك القدرة على إشعار الآخرين بأن لهم أهمية خاصة، فإن نتائج ذلك عادة ما تكون فورية.

أدوات لسَحْر الآخرين

فلتقرر اليوم أنك سوف تكتسب قوة السحر، وأنك ستمارسها فى علاقاتك مع الآخرين. سوف يفتح هذا القرار عينيك على كل الأمور التى يمكنك أن تقوم بها لكى تنقل للآخرين شعورًا رائعًا حيال أنفسهم.

قم بقياس "مقدار السحر" الحالى الخاص بك. أعط لنفسك درجة من واحد إلى عشرة، وفقًا لمستوى السحر الذى تعتقد أنك تبلغه بالفعل، على أساس أن الرقم عشرة يعنى أنك "ممتاز"، ثم اسأل شخصًا من معارفك عن الدرجة التى يعطيها لك، وأيًا كان الرقم الذى يقيمك به فإنه سوف يكون القياس الصحيح.

والآن أنت مستعد لأن تبدأ تحويل نفسك إلى شخص ساحر بكل ما تحمله الكلمة من معان.

كيف تسحر أى شخص؟

لن يهتم الآخرون بمقدار ما تعلم
إلا إذا علموا مقدار اهتمامك.
ـ لاو هولتز

يخبرنا علماء النفس بأن جوهر الشخصية هو تقدير الذات. وخير تعريف لتقدير الذات هو "مقدار حب المرء لنفسه". إن تقديرك لذاتك هو المجموع الإجمالى لمقدار ما تشعر به من أهمية وقيمة تجاه نفسك فى أية لحظة.

إن البشر مخلوقات تحكمها العاطفة بدرجة كبيرة. فهم يتخذون قرارات معتمدة على العاطفة ثم يبررونها منطقيًا. ويتأثر الناس تأثرًا شديدًا ببيئتهم العاطفية، وخصوصًا بمسلك الآخرين نحوهم.

فمنذ طفولتك، تتكيف بحيث تكون مفرط الحساسية نحو أفعال وردود أفعال والديك نحوك. وكثيرًا ما تهيئك الآليات الخاصة بتلك التعاملات المبكرة لعلاقتك بالآخرين مدى الحياة.

يكاد يكون كل شيء تقوم به، ويتعلق بالآخرين، يستهدف إما تدعيم تقديرك لذاتك، وإحساسك الداخلي بالسلامة والتوازن، أو حماية تقديرك لذاتك من أن ينتقص منه الآخرون أو الظروف المحيطة.

سر السحر

إن حاجة المرء إلى أن يشعر بأنه موضع تقدير وأهمية واحترام هي الحاجة / التعطش الأعمق في الطبيعة الإنسانية، وبالتالي فإن سر السحر أمر بسيط: *اجعل الآخرين يشعروا بأهميتهم.*

خمسة سبل لكي تصبح ساحرًا

كلما جعلت الناس يشعرون بأهميتهم في حضورك، اعتبروك شخصًا ساحرًا. ولحسن الحظ، نحن نعرف كيف ننقل للآخرين شعورًا رائعاً تجاه أنفسهم. يمكن تلخيص تلك السلوكيات الأساسية في خمس نقاط: التقبل، التقدير، الاستحسان، الإعجاب، والانتباه.

١. *التقبل.* إن أعظم هدية يمكنك تقديمها لشخص آخر هي الموقف النفسي والعقلي المتمثل في "الاحترام الإيجابي غير المقيد بشروط"؛ أي أنك تتقبلهم بكامل كيانهم، وبدون حدود. لا تنتقدهم مطلقًا ولا تتصيد عيوبهم، وتقبل كل شيء يتعلق بهم تعلقًا تامًا، كما لو أن كلاً منهم معجزة من عجائب الخلق. هذه هي نقطة البداية لأن تكون ساحرًا.

ولكن كيف تعرب عن تقبلك الكامل لهم؟ أمر بسيط: ابتسم! فحين تبتسم فى سعادة عند رؤيتك للناس، فإن تقديرهم لذاتهم يتصاعد تلقائيًا؛ مما يجعلهم يشعرون بالسعادة والرضا عن أنفسهم، ويشعرون بأهميتهم وبقيمتهم، ويحبون الشخص الذى ينقل لهم هذه المشاعر، ويجدونك شخصًا ساحرًا، حتى قبل أن تفتح فمك بالكلام.

٢. *التقدير.* يتزايد إحساس الآخرين بتقدير الذات كلما أعربت لهم عن التقدير من أجل شيء قاموا به، صغيرًا كان أم كبيرًا. فهم، عندئذ، يشعرون بمزيد من الأهمية والقيمة، وبمزيد من الكفاءة والمقدرة لدرجة تتحسن معها صورتهم الذاتية ويتزايد احترامهم لأنفسهم.

ولكن كيف تبث هذا الشعور الرائع فى الآخرين؟ أمر بسيط: قل لهم "شكرًا" عند كل مناسبة، لأى سبب كان. اكتسب عادة تقديم الشكر لجميع المحيطين بك من أجل كل شيء يقومون به. اشكر سكرتيرتك على عملها. اشكرى زوجك على معاونته لك. اشكر أطفالك على أى شيء جيد يقومون به.

وإليك العائد المضاعف لهذا: كلما ابتسمت أو قلت كلمة شكر لشخص آخر، فإن هذا الشخص يتزايد شعوره بالتقدير الذاتى والأهمية، ليس ذلك فقط، لكنك أنت أيضًا سوف تشعر بالشيء نفسه؛ فيزداد حبك لذاتك فى كل وقت تقوم فيه بشيء جيد أو تقول كلمة تجعل الآخرين يحبون ذواتهم أكثر.

وكلما أحببت نفسك أكثر، زاد ما تشعر به من حب واهتمام نحو الآخرين. وكلما قدَّرت نفسك أكثر، قل انشغالك بما إذا كنت ستترك انطباعًا حسنًا لدى الآخرين أم لا، وزاد أيضًا ما تتحلى به من سحر بصورة طبيعية.

٣. *الاستحسان.* يقال إن "الأطفال يصرخون طلبًا له، لكن الرجال يموتون سعيًا إليه". وعلى مدى العمر، يمتلك جميع البشر حاجة دفينة

لتلقي الاستحسان على أعمالهم ومنجزاتهم. ولا يمكن لأى مقدار من الاستحسان أن يشبع هذه الحاجة لفترة طويلة. فهى متواصلة ومتجددة، شأنها شأن الحاجة إلى الطعام والراحة. والأشخاص الذين لا يفوتون فرصة للإعراب عن استحسانهم للآخرين يصيرون موضع ترحيب أينما حلوا.

لعل أفضل تعريف للاستحسان هو "المديح". ونظرًا للأهمية البالغة لهذا الموضوع فسوف نعود إليه لاحقًا، ولكن تذكر فقط أنك كلما مدحت الآخرين على شيء قاموا به، فإن تقديرهم الذاتي يرتفع، ويشعرون شعورًا رائعًا حيال أنفسهم، ويجدونك شخصًا مثيرا للاهتمام، ومقبولاً، ومحبوبًا، وساحراً لأقصى حد.

٤. *الإعجاب.* كما قال "إبراهام لنكولن": "المجاملة تروق للجميع". حينما تقدم للآخرين مجاملة صادقة ومخلصة حول إحدى صفاتهم، أو حول شيء يمتلكونه، أو إنجاز حققوه، فإن شعورهم حيال أنفسهم يتحسن تلقائيًا، ويشعرون بأنهم محل تقدير وإشادة، ويحسون أنهم ذوو أهمية واحترام، ويتزايد حبهم لأنفسهم، ويزداد حبهم لك.

جامل شخصًا ما بشأن قطعة من ملابسه، جامل أحدهم على صفة من صفاته، مثل الحرص على المواعيد، أو المثابرة والدأب. جامل الشخص لتلقيه جائزة أو بلوغه هدفا من أهدافه. جامل الآخرين بشأن الأمور الصغيرة والكبيرة كذلك. ابحث دائماً عن شيء ما يستحق الشخص الآخر المجاملة بشأنه، وفى كل مرة تجد فيها شيئًا، فإن الشخص الآخر سيزداد حبه لك ويجدك ساحرًا.

٥. *الانتباه.* لعل هذه هى أهم الصفات على الإطلاق، وسوف تكون موضوع فصول تالية عديدة. فهو السلوك الأشد تأثيرا على تنمية التقدير الذاتى، وهى كذلك سر الجاذبية الفورية. عندما تولى انتباهًا للآخرين، يزداد شعورهم بأهميتهم واحترامهم، ويزيد حبهم لك.

تلك هى الأدوات الخمس الأكثر فعالية فى بناء تقدير الذات. وبعد أن تتقنها، من خلال الممارسة، سوف تصبح واحداً من أكثر الأشخاص سحرًا وتأثيرًا على دائرتك الاجتماعية والمهنية.

أدوات لسَحْر الآخرين

فى المرة التالية التى تلتقى فيها بشخص قريب منك، أو حتى بشخص تعمل معه، فقم بهذا التمرين: تخيل أنك عندما كنت صغير السن، كان لك صديق عزيز تقاسمت معه الكثير من التجارب الوجدانية المهمة فى فترة صباكما، ولكن الأعوام مرت وفقدت الاتصال به، ولم تعد لديك أدنى فكرة عن حال هذا الصديق وأين مضى به الزمن.

وذات يوم، وبينما تسير فى الشارع، أو ربما وأنت فى إحدى المناسبات الاجتماعية، تراه فجأة! تشعر بصدمة واندهاش ويكتسحك تيار من الذكريات والحنين، يتهلل وجهك كله، وكل ما تتمكن من قوله هو: "إنه أنت!".

رباه! إنك فى منتهى السعادة لرؤية هذا الشخص، وتشعر بالإثارة والبهجة والامتنان والاحتياج العاطفى؛ إنك تشعر بهذا كله فى نفس الوقت.

والآن، فى المرة التالية التى تلتقى فيها بشخص أو بأشخاص تعتبرهم مهمين بالنسبة لك، وخصوصًا، الذين تحبهم أو تعتز بصداقتهم، فليكن بداخلك هذا الشعور نفسه، وتصرف كما لو أنك تعيد اكتشاف هؤلاء الأشخاص وتعثر عليهم بعد غياب امتد لوقت طويل، أو كأنك تصيح: "ها أنت ذا!". تعامل مع هؤلاء

الأشخاص المميزين كما لو أنك تسعد برؤيتهم سعادة لا تصدق. ابتسم لهم وعبر عن سعادتك لوجودهم، وركز كل انتباهك عليهم، عاملهم كأن كل واحد منهم هو أهم شخص في العالم في هذه اللحظة. وبصرف النظر عمن يكونون، فسوف يرونك شخصًا ساحرًا بشكل غير معقول.

الفصل ٥

سحر الإنصات

إن أسمى أشكال الإطراء هو أن تنصت
إلى أحدهم باستغراق تام
— ديل كارنيجى

إن مقدرتك على الاستماع جيدًا فى محادثة اجتماعية أو عملية من شأنها أن تساعدك بنفس قدر أية مهارة أخرى تكتسبها. إحدى أهم صفات أى قائد هى القدرة على جمع المعلومات من خلال طرح الأسئلة والإنصات الحريص لما يتوجب على الآخرين قوله. توصل "دانيال جولمان"، مؤلف كتاب "الذكاء العاطفى" إلى أن قدرتك على التواصل العاطفى مع الناس، أى الذكاء العاطفى، لا غنى عنها من أجل نجاحك، وربما كانت أكثر أهمية من حاصل ذكائك. وقد حدد أهم سمات الذكاء

العاطفى على أنها "التعاطف"، أو القدرة على أن تكون واعيًا بما يقوله من حولك وما يقصدونه حقًا، وأن تتحلى بالحساسية تجاه ذلك.

وقد عرف "هوارد جاردنر"، من جامعة هارفارد، هذه السمة على أنها "الذكاء الاجتماعى"، والتى تعد - كما أشرنا فى مستهل هذا الكتاب ـ أحد أشكال الذكاء الأعلى عائدًا والأكثر احترامًا فى مجتمعنا. ولحسن الحظ، فإنه من الممكن تعلمها فقط عن طريق حرص المرء على الإنصات الجيد.

أربعة عوامل أساسية للاستماع الفعال

يتوصل كل كتاب، أو مقال، أو دورة تدريبية حول هذا الموضوع، إلى هذه المحصلة نفسها فى النهاية: توجد أربعة عوامل أساسية للاستماع الفعال، إذا أمكنك أن تتقنها، فإن "مقياس السحر" لديك سوف يبلغ عنان السماء فورًا.

١. *استمع بانتباه.* استمع دون أن تقاطع المتحدث. استمع فى صمت تام، كأنه لا يوجد شىء فى العالم كله أهم عندك، فى هذه اللحظة، مما يقوله لك الشخص الآخر.

إذا رغب أحدهم فى التحدث إليك، وخصوصًا فى المنزل، فاقطع على الفور جميع أنشطتك الأخرى وامنحه انتباهك الكامل.

أغلق التلفاز، وضع جانبًا الكتاب أو الجريدة، وركز عقلك فقط على ما يقوله لك الشخص الآخر. هذا السلوك كفيل بأن يجعلك تحصل على تقدير فورى من الطرف الآخر، وكذلك فإنه سيمنحك قوة عاطفية هائلة فى المحادثة.

استمع، وكأن ما يقوله لك الشخص الآخر يثبتك فى مكانك بقوة شديدة. تخيل أن عينيك مصباحان شمسيان، وأنك تمنح وجه محدثك من خلالهما السمرة التى يتوق إليها.

عندما يجد أحدهم أن الطرف الآخر يستمع إليه بحرص، فإنه يتأثر تأثرًا عضويًا وكيميائيًا. يقوم عقله بإفراز مادة الأندورفينز ـ وهو "عقار السعادة" الذى يتم إفرازه طبيعيًا ـ التى تنقل له شعورا طيبًا حيال نفسه؛ فيتصاعد تقديره لذاته ويحب نفسه أكثر. وقبل كل ذلك، فإنه يحبك ويثق بك بفضل استماعك الحريص إليه. إن عائد ذلك لا يقدر بثمن.

٢. *تمهل قليلاً قبل الرد.* بدلاً من أن تتوثب للحديث قبل أن يلتقط الشخص الآخر أنفاسه ، فلتتمهل وتصمت من ثلاث إلى خمس ثوان. دع الصمت يسود. استرخ وحسب.

عندما تصمت لبرهة، فإن ثلاثة أشياء تتحقق، جميعها جيدة: أولاً، سوف تتجنب بذلك مقاطعة حديث الشخص الآخر إن كان قد توقف فقط ليتابع تسلسل أفكاره قبل أن يستكمل كلامه. وثانيًا، بتوقفك قليلاً، فإنك تعبر للشخص الآخر عن أن ما قاله كان مهمًا، وأنك تتدبره فى ذهنك بكل اعتناء. وهذا يدعم القيمة الشخصية للمتحدث ويجعله يرى فيك شخصًا أكثر ذكاء وجاذبية. ثالثًا، إنك بهذا تستمع فعليًا للآخر، ليس لما يقوله فقط، ولكن لما يقصده أيضاً، وعند مستوى عقلى أكثر عمقًا. جرب ذلك مرة واكتشف ما يحدث.

٣. *سؤال الاستيضاح.* حاذر من أن تفترض أنك تعرف بالضبط ما يقصده الشخص الآخر بكل كلمة قالها ـ بدلاً من ذلك، ساعده على أن يتوسع حول آخر نقاطه عن طريق سؤالك له: "بأى معنى؟" أو "ماذا تقصد بهذا تحديداً؟".

إليك واحدة من أهم قواعد التواصل : مَن يطْرح الأسئلة يمسك بالزمام.

إن الشخص الذى يجيب على الأسئلة ينقاد للشخص الذى يطرحها. عندما يقوم المتحدث بالإجابة على سؤال ما، فإن نسبة ١٠٠٪ من تركيزه وانتباهه تكون مسلطة على ما يقوله؛ بحيث لا يستطيع أن يفكر فى أى شىء آخر. ويصبح واقعًا تحت سيطرة طارح السؤال تمامًا.

إن السر فى أن تسحر شخصًا ما بهذه التقنية هو أن تطرح أسئلة منتقاة بحرص واعتناء؛ فجميع من حققوا مهارة عظيمة فى التواصل والتحادث يستخدمون هذه التقنية بانتظام.

٤. *تقديم المردود:* أى إعادة صياغة ما سمعته بكلماتك أنت. هذا هو الاختبار الحاسم للاستماع الفعال، وهو البرهان على أنك كنت تولى حديث الطرف الآخر اهتمامًا حقيقيا، بدلاً من الانخراط فى "الاستماع الزائف"، الذى صار شائعًا جدًا اليوم.

عندما ينهى شخص حديثه، توقف قليلاً وقل شيئًا من قبيل: "إذن، فإنك قمت بكذا، ومن ثم حدث كذا، وهكذا قررت أن تفعل كذا، أهذا صحيح؟"

لا تواصل إلا حين يؤكد المتحدث أن هذا هو ما قاله وما قصده، وذلك عن طريق طرحك لسؤال آخر أو بالتعقيب على ما قد قيل للتو.

لماذا تُعد النساء مستمعات رائعات؟

على وجه العموم، تعد النساء مستمعات ممتازات فعليًا. ومن خلال أبحاث أجريت باستخدام الأشعة المقطعية، ثبت أن المرأة عندما تتحدث، فإن سبعة مراكز كاملة من عقلها تكون مشاركة فى هذه العملية.

أما بالنسبة للرجال، فإن مركـزين فقـط همـا اللـذان يـشتركان فـى عمليـة الحديث.

كثيرًا ما ينـصت الرجـال للنـساء بنـصف انتبـاه ، وخـصوصًا إذا كـان التلفاز مفتوحًا؛ ذلـك لأن الرجـال لا يمكـنهم اسـتخدام أكثـر مـن حاسـة إدراكية واحدة والتركيز عليها فى الوقت الواحد. فهم لا يـستطيعون مـثلاً مشاهدة التلفاز والاستماع لشخص آخر يتحدث، وهو مـا تـستطيع النـساء القيام به بسهولة أكبر.

إن أسوأ ذنب يمكن لرجل ارتكابه فـى حـق امـرأة فـى حياتـه هـو ألا ينصت إليها عندما تتحدث؛ فكل رجل سـبق أن تلقـى هـذا الاتهـام مـن امرأة غاضبة: " إنك لا تستمع إلىّ! ".

والإجابة النمطية للرجل هى أن يقول بسرعة " بل استمع إليـك "، وعندئذ تنال منه؛ فتراها تعقد ذراعيهـا وتـسأله بإلحـاح: " حـسنًا، مـا الذى قُلته للتو؟".

ولن تكون المرأة مطمئنة إلى أنه كان ينصت إليهـا حقًـا إلا إذا اسـتطاع أن يعيد عليها ما قالته بشيء من الدقة.

لكى تكون شخصًا ساحرًا تماما عليك أن تتعلم إتقان تقنيـات الاسـتماع ـ يصدق هذا خصيصاً علي الرجال. وسوف يقتـضي اكتـساب هـذه العـادة الأساسية وتنميتها انضباطًا وتدريبًا وتصميمًا فى البداية، لكن سوف تـصير سهلة وتلقائية مع الوقت.

الإنصات باكتراث

إن الاستماع الفعال يعنى الإنصات باكتراث. فهو لـيس نمـط الاسـتماع الذى مفاده " أعرنى أذنك وسـوف أروى لـك قـصة "، بـل يتعلـق بإقنـاع الشخص المتحدث بأنك منخرط، كل الانخراط، فيما يقوله لك.

رون يكتب عن كيفية سَحْر الناس بالإنصات إليهم

أتذكر مراقبتى لإحدى الصديقات التى كانت تستضيفنا فى حفلة. كانت تتجاذب الحديث بحيوية كبيرة مع شخص لا أعرفه. وعندما غادر هذا الشخص المكان، اقتربت منى وقالت: "هل تعرف "روجر بيت"، ذلك الرجل العذب الذى كنت أتحدث إليه توًا؟"، لم أكن أعرفه، فأردفت تقول: "حسنًا، إنه واحد من أكثر الأشخاص الذين التقيت بهم سحرًا، ويا له من متحدث عظيم - ذكى، وبليغ العبارة، ومُسلٍ - لابد أن تلتقى به!".

ابتسمت فى نفسى؛ لقد قالت: "متحدث عظيم وذكى وبليغ العبارة ومسل". حسنا، فبينما كنت أشاهدهما، نادرًا ما فتح فمه ليقول كلمة أو اثنتين، لكنه كان - كما لاحظت - مستمعًا عظيمًا، ولأنه كان كذلك فقد سحر مضيفته لأقصى الحدود.

أدوات لسَحْر الآخرين

جرب تلك التقنيات الخاصة بالاستماع الفعال: الإنصات، التوقف لبرهة، طرح أسئلة منتقاة، وإعادة صياغة ما قاله المتحدث. جرب تقنية واحدة كل مرة. ابدأ بممارسة الإنصات الحريص فى المنزل، وفى العمل. لا تحاول أن تقاطع حديث الآخر أبدًا. كل ما عليك فعله هو أن تعير أذنا مصغية لكل كلمة من كلمات الشخص الآخر.

تمرن على التحكم فى مسار المحادثة والإمساك بزمامها عن طريق استخدام تلك التقنيات المتنوعة. سوف تكتشف أن بوسعك تحقيق تواصل أعمق مع أى شخص خلال دقائق قليلة،

عن طريقة طرح الأسئلة والاستماع الحريص للإجابة، مما يتجاوز في فعاليته، أسابيع عديدة من الاكتفاء بأن تتحدث أنت على مسامعه طيلة الوقت.

الفصل ٦

أن تسحر امرأة

فكر "دوفر" فى نفسه قائلاً: إن النساء أجمل
شىء وُجد على وجه الأرض.
ــ نيلسون آلجرين، من رواية، *A Walk on the Wild - Side*

يختلف الرجال والنساء عن بعضهم البعض، من نواحٍ أخرى غير تلك الواضحة فيهم كل الوضوح.

من بين أهم استخدامات السحر أن تكون حساسًا وجذابًا للنساء الموجودات فى عالمك. النساء يملن للرجال القادرين على سَحْر الآخرين، ويرغبن فى الوجود بقربهم دائمًا وأبدًا. ولكى تكون قادرًا على أن تسحر النساء، عليك أن تفهم كيف تفكر النساء وما هى مشاعرهن. ولابد بعد ذلك من أن تتكلم وتتصرف وفقًا لما يؤثر فيهن عاطفيًا إذا أردت أن تروق لهن.

المصدر الأساسى للقيمة الشخصية وتقدير الذات عند أغلب النساء ينبع من نوعية علاقاتهن بالأشخاص المهمين فى حياتهن. كما أن النساء يحرصن - بدرجة أكثر من الرجال - على المظهر الخارجى، وعلى أسلوب الآخرين فى التعامل معهن واستقبالهن.

ثلاث حاجات عميقة لكل امرأة

تُعد الاحتياجات العاطفية الأهم والأشد تأثيرًا لدى أغلب النساء هى المحبة، والانتباه، والاحترام. فالنساء يحكمن على الآخرين بمقدار ما يولونهن من رعاية واهتمام، وبمقدار ثقة هؤلاء بأنفسهم وكفاءتهم فى الحياة. بوسع النساء أن يرين ما وراء المظاهر الخارجية، وينظرن إلى جوهر الشخص الذى يتحدثن إليه.

من أجل أن تسحر امرأة يجب أن تكون مأسورًا بها تمامًا، بدرجة ١٠٠٪، وبكل كلمة تنطق بها، دون أن تقاطع كلامها أو توقف تدفق حديثها؛ تمامًا كما لو أنكما عاشقان صغيرا السن يجلسان ويتبادلان النظرات، هكذا ينبغى عليك أن تكون مفتونًا فتنة كاملة بالمرأة التى تتحدث إليها - التى تريد أن تسحرها.

تكلم أقل، واستمع أكثر

قالت ممثلة كوميدية ذات مرة: "كم أحب الذهاب إلى معالجى النفسى. إننى أظل أتكلم بلا توقف عن نفسى لمدة ساعة، كما لو أننى فى أول لقاءٍ مع خطيبى الجديد". هذا كله صحيح تمامًا.

فى المرة التالية، التى تكون فيها بصحبة امرأة تهتم بشأنها، قاوم الإغراء القاهر بأن تتحدث عن نفسك كما لو أن يومك كان أكثر الأيام إثارة منذ بداية الخليقة. وبدلاً من ذلك، اطرح عليها أسئلة عن نفسها

وعن حال يومها، وعن حياتها وانشغالاتها، ثم أنصت فى هدوء وبانتباه لإجاباتها؛ وسوف تجدك، عندئذ، شخصًا ساحرًا.

برايان: حول الإنصات وطرح الأسئلة

منذ بضع سنين، حينما كنت غير متزوج، اصطحبت شابة جذابة لتناول العشاء. وخلال العشاء، طرحت عليها أسئلة عنها. وعند نقطة محددة، أفصحت عن مكنوناتها وقصت علىّ أمرا حزينا، بشكل خاص، كان قد وقع لها.

وكم تأثرت بألمها عند تذكرها لتلك الواقعة التى أجفلتُ منها. قلت: " كلى أسف لأن ذلك قد حدث لك". وقد كنت أعنى ما أقوله حقًا. اكتفينا بالجلوس فى صمت لبضع دقائق بينما أمسكت بيدها وتركتها تسترخى وتطمئن فى حضورى، دون أن أبدى أى تعليق.

كانت تلك بداية ارتباطنا فى علاقة أبدية. إن اهتمامى الصادق بمشاعرها وتجربتها صنع رابطة قوية بيننا.

هل تُبهر الآخرين أم تنبهر بهم؟

عندما تكون بصحبة امرأة ترغب فى أن تسحرها، فبدلاً من التحدث عن نفسك ومحاولة إبهارها، كن أنت منبهرًا بها. اطرح عليها أسئلة حول آمالها واهتماماتها، وحول خلفيتها، أهدافها ورغباتها، وتحدث معها حول ذلك كله. تحدث وأنصت كما لو أنك ترى فيها أكثر إنسان التقيت به فتنة وسحرًا.

وكلما تأثرت أنت وانبهرت بها، وبأفكارها وآرائها، وبشخصيتها وطبيعتها، زاد تأثرها هى وانبهارها بك. وسوف ترى فيك شخصًا ساحرًا كل السحر.

أدوات لسَحْر الآخرين

انتق إحدى النساء فى حياتك، فى العمل أو فى المنزل، وتخيل أنها الشخص الأكثر فتنة والأكثر إثارة للاهتمام من بين كل من التقيت بهم على الإطلاق. تعامل معها بشغف وفضول مطلقين وباحترام كبير. تلق بحرص كل كلمة من كلماتها. اطرح عليها أسئلة واستمع بحرص إلى الإجابات. اكتشف إلى أى مدى تستطيع أن تشجعها على التحدث دون أن تقاطع حديثها، وبدون أن تتحدث عن نفسك.

فى المرة التالية عندما تلتقى بامرأة تُعجب بها، مارس نفس المهارات الخاصة بالتقبل، والتقدير والاستحسان. اسألها عن أحوال عملها وعن حياتها الشخصية، واكتشف شيئًا فيما تقوله جديرًا بتأثرك، أو حتى جديرًا بإثارة تعجبك ودهشتك. والأمر الرائع فى تلك السلوكيات هو أنك كلما مارستها زاد إحساسك بأن هذه المرأة فاتنة ومثيرة للاهتمام. كما أنها سوف تعتقد أنك شخص ساحر بطريقة غير اعتيادية.

الفصل ٧

أن تسحرى رجلاً

هناك ثلاثة أنماط من الرجال: المحبون للحكمة، والمهووسون بالفخر، والمحبون للتربح.

ــ أفلاطون

لا يستطيع الرجال مقاومة السحر، فهم مثل العجين اللين بين يديك. وبناء على تجربة طويلة، فإن النساء كثيراً ما يرتبن فى رجل يحاول أن يكون ساحرًا لهن، مع الأخذ بالاعتبار أنه ـ ولكونه رجلاً ـ قد يكون بداخله دوافع خفية لذلك. أما الرجال، على الجانب الآخر، فإنهم أكثر قابلية للوقوع فى أسر السحر ، إذا ما أحسنت المرأة القيام بهذا.

يحصل الرجال على إحساسهم الأكبر بالقيمة والأهمية من الإنجاز، والمكانة، والاحترام الذى يظهره لهم الأشخاص المهمون فى عالمهم. لدى الرجال حافز ضرورى يقودهم إلى أن يكسبوا المال الذى يكفل استمرار حياة الأسرة، وأن ينفقوا على أنفسهم وعلى أسرهم. ويعد هذا أمرًا مركزيًا لكل من صورتهم عن أنفسهم وكيانهم. بعض الرجال لا يستطيعون أن يركنوا إلى الراحة أبدًا. فمهما أنجزوا الشىء الكثير، فإنهم لا يشعرون بالأمان؛ وإنما يشعرون بأن عليهم إنجاز المزيد.

لدى الرجال ما يطلق عليه علماء النفس "القلق من فقدان المكانة".

فبداخل الكثيرين منهم خوف دفين، غير مُصرح به، بأن كل شىء قاموا بتحقيقه قد يُنتزع منهم ويضيع فى أية لحظة. ولذلك عليهم أن يواصلوا باستمرار تحقيق المزيد والمزيد، بصرف النظر عما قد حققوه وأنجزوه فيما مضى.

إن مفتاح سحر الرجل أمر بسيط. اطرحى عليه أسئلة حول منجزاته وأظهرى تقديرك لها. أشيدى ونوهى بعمله ومنجزاته، وأظهرى إعجابك بما قام به من قبل، وبما يقوم به الآن ـ وسوف يجدك ساحرة.

برايان يكتب عن مديح الآخرين على منجزاتهم

حينما كان ابنى مايكل فى الخامسة من عمره تقريبًا، عاد للمنزل ذات يوم من مدرسة "مونتيسورى" وعلى مُحياه أمارات السعادة. سألته: " كيف كان يومك المدرسى؟".

أشرق وجهه نحوى وأجاب: " قالت لى المعلمة إنها فخورة بى حقًا ".
ثم كرر العبارة، كما لو كان الأمر فى غاية الأهمية: " إنها فخورة بى حقًا ".

أدركت فى الحال أن المعلمة قد لمست الوتر العاطفى الحساس

بداخل "مايكل". والذى كان بمقدورى أن أعزف عليه أنا أيضًا. ومن ذلك اليوم فصاعدًا ، كنت أقول لأطفالى باستمرار: "إننى فخور بكم حقًا "، كلما قاموا بأى شيء يستحق الثناء. وفى كل مرة أقول تلك الكلمات، أرى كيف يتزايد لديهم تقدير الذات والإحساس بالقيمة الشخصية.

وبصفتى متحدثًا محترفًا كثير الانشغالات ، فإننى ألتقى بآلاف الأشخاص كل عام. وكلما أخبرنى أحدهم عن شيء قام بإنجازه فإننى أقول له شيئًا من قبيل: "لابد أن تكون فخورًا جدًا بذلك". والرجال على وجه الخصوص يتأثرون تأثرًا عميقًا عندما يقول لهم أشخاص يحترمونهم إنهم يشعرون بالفخر لذلك الإنجاز الذى قاموا به؛ فهم يجدون ذلك مؤثرًا عاطفيًا، وساحرًا.

ما الذى يحتاج إليه الرجال؟

يُسحر الرجال عندما تقدرين ما بمقدورهم أن يوفقوا فيه ويقدموه.

عندما تبتسم امرأة فى وجه رجل فإن ذلك يُسعده، ويعزز تقديره لذاته، ويشعره بمزيد من الأمان. إن أى تعبير عن المديح والاستحسان أو الإعجاب يدفئ قلبه ويجعله يرى فيك إنسانة متميزة ومتعاطفة.

وحين تركز امرأة اهتمامها على رجل ما بينما يتحدث ويشرح جوانب عمله ومساره المهنى، وتمارس جميع مهارات الاستماع التى تعلمتها من هذا الكتاب، فإن الرجل سوف يجدها امرأة فاتنة بطريقة لا تقاوم.

كثيرًا ما ترى امرأة عادية المظهر تصحب رجلاً ناجحًا وسيم الملامح، فتقول ": إننى أتساءل، ما الذى يراه فيها ؟ "

الإجابة هى: " إنه يرى فيها ما تراه هى فيه ! ". عندما تنظر امرأة فى عينى رجل وترى فيه رجلاً مهماً ومحترمًا، فإنه لا يستطيع مقاومتها. ويُسحر سحرًا مطلقًا.

أدوات لسَحْر الآخرين

قومى باختيار أى رجل فى محيط حياتك واطرحى عليه سؤالاً بسيطاً من قبيل: "كيف حال العمل؟"، وحين يجيب، ميلى للأمام وأوليه اهتمامًا حريصًا، كما لو أن إجابته تفتنك تمامًا.
عندما يبطئ من إيقاع حديثه أو يتوقف عنه تمامًا ـ وهى طريقة ليتأكد من أنك لا تزالين مهتمة حقًا بحديثه ـ فتابعيه بسؤال من تلك الأسئلة: "ماذا حدث بعد ذلك؟" أو "ما الذى فعلته (قلته) عندئذ؟"، وسوف يبدأ على الفور فى التحدث مجددًا، مما يمنحك أكثر من فرصة للاستماع، ولتقدير منجزاته.

الفصل ٨

السحر من الداخل إلى الخارج ومن الخارج إلى الداخل

القاعدة الأساسية لعصر الشُهرة: لا يهم من أنت في الحقيقة؛ المهم فقط ما يعتقده الناس عنك.

ـ لانس مورو

الآن ـ وقد عرفت المبادئ الأساسية الخاصة بسحر الآخرين، والتأثير عليهم على مستوى عاطفي عميق ـ دعنا ننظر إلى أسباب فعالية السحر، بحيث يصبح بإمكانك أن تمارس، بصورة أفضل، التقنيات الواردة في هذا الكتاب لتصير أمهر كثيرًا في إتقان طريقتك الخاصة المعسولة.

في عالم المسرح، هناك طريقتان جوهريتان في الأداء التمثيلي:

الطريقة الأمريكية، التي يشار إليها بـ "من الداخل إلى الخارج"، والطريقة الأوروبية، المعروفة بـ "من الخارج إلى الداخل". وباستخدام المنهج الأمريكي يبدأ الممثلون مهمة تقمص شخصية ما، في مسرحية ما، انطلاقًا من وجهة نظر نفسية (سيكولوجية). إنهم يفتشون في داخلهم عن صفات شخصية مشابهة لتلك الصفات التي تخص الشخصية. وباستخدام تلك التشابهات، يتجه الممثلون لبناء الشخصية باتجاه الخارج، طبقة فوق طبقة، لتكوين كل التوجهات والسلوكيات الخاصة بالشخصية التي سيجسدها الممثل أو الممثلة في النهاية.

(إحدى عقبات هذه الطريقة: يضطر الممثلون لقضاء قدر كبير من الوقت لإقناع أنفسهم، بلا أية ضمانات، بأنهم سوف يقنعون الآخرين).

وفي حقل التنمية الذاتية، هناك الكثير من الوسائل المناظرة لأسلوب الاتجاه من الداخل إلى الخارج: حيث يتم تشجيعنا على النظر إلى داخل أنفسنا، بحثًا عن منابع سلوكياتنا ولكي نفهم لماذا نفعل ما نفعله ونقول ما نقوله. والفكرة الأساسية هنا هي أنه عن طريق تغيير الطريقة التي نفكر بها داخليًا، سوف نغير الطريقة التي نتصرف بها خارجيًا. وأحيانًا ما تكون هذه الطريقة مجدية، وأحيانًا لا تكون كذلك.

الطريقة الأوروبية

عند بناء شخصية باستخدام الطريقة الأوروبية، يبدأ الممثلون بابتكار السلوكيات الخارجية للشخصيات التي سوف يؤدونها. إنهم يتخيلون أولاً الطريقة التي ستمشي بها الشخصية، وكيف تتحدث وكيف تتصرف. ثم يتحرك الممثل باتجاه الداخل، طبقة بعد طبقة، مطورًا الأسباب النفسية لسلوكيات الشخص الذي يلعب دوره.

وتستخدم هذه الوسيلة كذلك فى حقل التنمية الذاتية: فعن طريق تغيير سلوكياتنا الخارجية نستطيع أن نؤثر على ما يشعر به الآخرون وكذلك على ما نشعر به. على سبيل المثال، إذا تصرفت كأنك تشعر بالسعادة أو الحماسة، فسوف تقنع الآخرين غالبًا بأنك سعيد ومتحمس؛ ولكن المكافأة الإضافية هى أنك أنت أيضًا سوف تبدأ فى الشعور حقًا بالسعادة أو الحماسة.

لقد تم إعداد هذا الكتاب بحيث ينحو من الخارج إلى الداخل. ونعالج فيه كيف يمكنك تغيير سلوكك الخارجى عن طريق اكتساب واستخدام مهارات محددة ـ مهارات تمنحك السيطرة على الصورة الشخصية التى ترغب فى أن يراها الآخرون. إننا نسمح للآليات الداخلية الخاصة بك أن تعتنى بنفسها تلقائيًا.

رون يكتب عن التحول غير المتوقع

جاءت صديقة قديمة لزيارتنا ـ ولنطلق عليها اسم "ميريام" ـ لكى تعتذر عن نوبة الغضب التى ساورتها خلال تناول العشاء قبل بضع ليالٍ. كانت تقلباتها المزاجية واندفاعاتها قد بلغت حدوداً أسطورية. وقد ذكرت أنها كانت تتردد على الطبيب النفسى ذاته لمدة سبع سنوات. رددت زوجتى "نيكى" من ورائها: "سبع سنوات. تلك فترة طويلة لكى يبقى المرء خلالها مع طبيب نفسى".

سألتها: "أخبرينى، بعد كل ذلك الوقت، هل تعتقدين أنك حصلت على مقابل لما تدفعينه من نقود؟"، ولقد كان سؤالى هذا كافياً لكى تحدجنى زوجتى بنظرة قاسية.

فكرت ميريام لبرهة ثم قالت:" حسنًا، نعم ولا. إننى أفهم سبب تصرفاتى على هذا النحو، ولكنى مازلت غير قادرة على أن أتحكم حقًا بنفسى. وهكذا كنت أتساءل عما إذا كان هذا

الأمر يستحق كل الوقت والمال".

كانت تجلس هناك مهمومة ومهزومة، فقالت لها زوجتي: "هل سبق أن فكرتِ في البحث عن معالج آخر؟ إننا نعرف طبيبًا نفسيًا متخصصًا في المشكلات السلوكية. هل تجدين نفسك مستعدة للتحدث إليه، فقد يكون بمقدوره مساعدتك؟".

ظلت "ميريام" صامتة لبرهة، ثم قالت: "قد أجرب هذا" - ثم تنهدت وأردفت: "فليس لديّ ما أخسره".

لم نرها أو نسمع منها لبعض الوقت، حتى اتصلت بنا ذات مساء:

"مرحبًا يا رون، هذه ميريام".

"ميريام، كيف حالك؟".

فأجابت: "أحسن حالاً بكثير".

سألتها: "ماذا حدث مع الطبيب النفسي؟ هل اتصلت به؟".

فقالت: "نعم اتصلت به، وأنا أتردد عليه منذ بضعة أسابيع حاليًا، وقد أحدث هذا اختلافا بالفعل. والأمر المثير للاهتمام أنه لا يكترث كثيرًا بأفعالي؛ ولكنه يركز في الغالب على كيفية جعلي أتصرف بصورة مختلفة".

قابلنا "ميريام" في حفل عشاء بعد ذلك بشهرين، وكان التغيير الذي طرأ عليها مدهشًا. فقد صارت الآن تتحاشى تلك الأمور التي تجعلها تدق على المائدة بشدة، أو تنخرط في نقاش حاد مع أي شخص يخالفها.

وعندما أبدينا تعليقنا على هذا التغير، قالت لنا: "بوسعي الآن أن أتحكم بسلوكي مهما كان ما يدور بداخلي، ليس هذا وحسب، ولكنني لم أعد أضطرب كما كنت. لقد تعلمت أن تغيير سلوكي يقلل من اضطرابي".

التركيز على السلوك

تعد قصة "ميريام" تأكيدًا على الفارق بين طريقة "من الداخل إلى الخارج" وطريقة "من الخارج إلى الداخل" كما تطبق فى الحياة اليومية.
والحقيقة هى: إن معرفة سبب أفعالك لا يعنى تلقائيًا أنك تعرف كيف تغيرها. إذا كنت ترغب فى التغير حقًا، فلا تقلق بشأن السبب، بل ركز تركيزًا أكبر على كيفية إحداث التغيير. غالبًا ما يكون من الأيسر والأسرع أن تتغير من الخارج عن أن تتغير من الداخل.

السلوك هو كل شىء

ولكى نعود إلى المثال المطروح فى مستهل الفصل الأول، هل تعتقد أن الرئيس الأمريكى السابق "بيل كلينتون" كان مهتمًا اهتمامًا أصيلاً بـ "مارك سانبورن"، أم أن دفئه معه، وتركيزه "اللحظى" التام، كان سلوكاً مكتسباً؟ وهل هذا يمثل فارقًا حقًا؟ فبصرف النظر عما يدور بعقلك، فإن معيار الحكم عليك هو طريقة تصرفك؛ فإذا تصرفت كأنك تكره، فإنك تكره؛ وإذا تصرفت كأنك تحب، فإنك تحب؛ وإذا تصرفت كأنك تهتم، فإنك تهتم.
سوف يستجيب لك الناس بناء على أسلوب تلقيهم لسلوكك، ناهيك عما قد يكون عليه جدول أعمالك الداخلى.

أدوات لسَحْر الآخرين

لا تقلق أكثر من اللازم بشأن تغيير أسلوب تفكيرك وطبيعة مشاعرك داخليًا، لأن ذلك قد يقتضى وقتاً طويلاً قبل إظهار أى تحسن أو نتائج. بدلاً من ذلك، ركز على أن تتصرف تمامًا كما

لو أنك شخص ساحر بالفعل. اصنع صورة ذهنية لنفسك كشخص ساحر تمامًا من الداخل، ثم تصرف وفقًا لهذه الصورة في الخارج.

انتق شخصًا تراه ساحرًا بالفعل، وفكر كيف يتعامل مع الآخرين في المحادثات. حاول أن تحاكي نفس الأمور التي يقوم بها ذلك الشخص عندما تتحدث إلى الآخرين.

الفصل ٩

قوة الانتباه

إننا نسعد بالرفقة التى ترى فى حديثنا سحرًا
أكثر من الرفقة التى نرى فى حديثها سحرًا.

ــ فيلك جرفيل

إليك هذا الحوار المتخيل، الذى أراه مألوفًا لدى كل شخص تقريبًا، وخصوصًا على مائدة الإفطار أو العشاء. وهو يدور تقريبا على النحو التالى:

هى: "أنت لا تستمع إلىّ!".

هو: "بل أستمع!"

هى: "كلا، لا تستمع!"

هو: "أقول لك إننى أستمع!".

هى: "أقول لك إنك لا تستمع!".

هو: "بل أستمع. أستطيع أن أكرر كل كلمة لعينة نطقت بها!".

هى: "حتى لو استطعت، فهذا لا يهمنى فى شىء. فأنت لا تستمع إلىّ!".

وما تعنيه هذه المرأة حقًا هو أن الرجل لن ينجح فى إقناعها بأنه كان يوليها اهتمامه الكامل حتى لو كرر على مسامعها كل كلمة قالتها دون أن يخطئ فى كلمة واحدة.

الانتباه الكامل

يتطلب السحر الانتباه الكامل ـ وخصوصًا عندما نصغى إلى الآخرين. إن تذكر ما يقوله محدثك ما هو إلا جزء واحد من عملية الاستماع ـ إلا إذا كنت تستمع إلى محاضرة. أما إذا كان توجهك يبدو كأنه يقول: "إننى غير مهتم بما يكفى لتجشم عناء الاستجابة لك" ـ أى إذا لم يؤكد سلوكك أنك تستمع حقًا ـ فإنك تكون عندئذ مستمعًا سيئًا. فإن لم تبدر عنك أية إشارات تصرح بأنك تولى انتباهًا لمحدثك... فهذا معناه أنك لا تستمع إليه!

تُبنى العلاقات الجيدة، اجتماعية كانت أم مهنية، على صفات عدة، وليس من بين تلك الصفات ما هو أهم من إدراك الآخرين أنك مستمع متعاطف. كلما أجدت فن الاستماع، زادت قيمتك فى أى علاقة. ولكن كيف لنا أن نعرف ما إذا كان أحدهم ينصت بانتباه تام؟

عليك أن تفعل ما يفعله كل مستمع رائع ـ تقدم الإشارات الدالة على إنصاتك. ينبغى أن ينطق سلوكك وإيماءاتك الجسدية قائلين: " إننى أركز تركيزًا تامًا على ما تقوله، وكل كلمة تنطق بها ذات أهمية قصوى بالنسبة لى".

يشار إلى من يرسلون هذا الإشارة بأنهم" مستمعون مهتمون" وأولئك الذين لا يرسلونها يسمون" مستمعين غير مهتمين".

امنح الآخر إقرارك وتأكيدك

تطلق على تلك الإشارات" الإقرارات والتوكيدات". ويستعين بها المستمع المهتم لكى يقر بحضور الشخص الآخر، ويؤكد له أنه مستغرق تمام الاستغراق فى فعل الاستماع. يعكس المستمعون المهتمون ذلك التركيز "اللحظى الحاضر" مما ينقل للآخرين إحساسًا بخصوصيتهم وأهميتهم. كلما مارست تلك الإشارات، ستبدو أكثر سحرًا.

أدوات لسَحْر الآخرين

فى المرة التالية التى تتحدث فيها إلى شخص ما، ابذل جهدًا خاصًا لكى تؤكد لذلك الشخص أنك مستغرق تمام الاستغراق فى المحادثة، ومنتبه تمامًا لما يقوله. واجه الشخص مباشرة وركز على كلماته، وتصرف كما لو أنها المرة الأخيرة التى تراه فيها على الإطلاق. تعلم كيف تشير إلى هذا الشخص بأنك توليه كل الانتباه.

الفصل ١٠

الإشارة الأولى: التواصل بالأعين

إن جرامًا من الحوار المتبادل يساوى طنًا من المناجاة الفردية.

ـــ مجهول

كيف تعلم أن أحدهم منصت إليك؟ الإشارة الأولى المهمة هى التواصل بالأعين ـ تواصلاً خالصًا وبسيطًا. فإذا كان أحدهم لا ينظر نحوك، فهو لا ينصت إليك.

كم من المرات فكرت، أو ربما قلتها صريحة ـ وخصوصًا لأحد أطفالك ـ " هلاّ نظرت إلىّ عندما أخاطبك! ". أتدرى كم يكون الأمر مثيرًا للحنق عندما لا ينظر الأشخاص الذين تتحدث إليهم نحوك، وكم يكون أمرا باعثًا على الراحة حين ينظرون نحوك؟

برايان يوصى بإجراء تجربة

إليك تجربة صغيرة تستطيع إجراءها لتوضح مدى أهمية التواصل البصرى عند الحديث إلى شخص آخر. ابدأ حديثك بالنظر مباشرةً نحو الشخص الذى تتحدث إليه، أو الذى يتحدث إليك. ثم دع نظراتك تنحرف ببطء نحو الأفق البعيد، متوقفًا عن النظر نحو محدثك.

ستكون الاستجابة فورية تقريبًا، كما لو أنك سحبت بساط الكلام من تحت قدميه. سوف يتوقف عن التحدث فى منتصف إحدى الجمل عندما تتوقف عن النظر إليه. يحدث هذا دائمًا وأبدًا.

رون يكتب عن مخاطر فقدان التواصل البصرى

فى أول عهدى بالتمثيل، وكجزء من التدريب المسرحى، تعهدنى أحد معلمى المبارزة بالسيوف - "ستانلى كوجهان". وكان معلمًا رائعًا ومتواضعًا، ورجلاً هادئ الطباع، لكنه ما إن يرتدى حلته ويبدأ التدريب، حتى يصير رهيبًا. ولن يكون من الحكمة أن تسمح لعينيك أن تشردا بعيدا بينما يعرض عليك أو يصحح لك أساليب الكر والفر. فسوف يحكم قبضته على فكك فجأة، بأصابع تبدو وكأنها صنعت من حديد. وبينما تكون عظام فكك توشك على التهشم، يقول لك بكل لطف: "انظر إلىّ عندما أخاطبك - رجاءً". وأؤكد لك أننى حرصت على ذلك دائمًا بعد مرتين أو ثلاث من تلك التذكيرات.

انظر إلى محدثك مباشرة

احرص على التواصل البصرى المباشر؛ فتلك هى الطريقة الأساسية التى يدرك الآخرون بها أنك منصت إليهم. وكلما زاد ما تظهره لهم من تواصل بصرى، بدوت أكثر استغراقًا معهم.

ما المقدار الكافى من التواصل البصرى؟ عندما تكون منصتًا للآخرين فليس هناك أى مقدار كافٍ: وعلى المستوى المثالى، لابد أن يكون بدرجة مئة بالمئة. فإذا ما شرد بصرك مرات أكثر من اللازم، أو لوقت أطول من اللازم، فسوف تستثير غالبًا استجابات سلبية لدى الشخص الآخر، والذى سيبدأ فى أن يفكر قائلاً لنفسه: " إننى شخص ممل، لا أروق له"، أو " إنها غير مهتمة بما أقوله لها".

لا يؤدى التواصل البصرى السيئ إلى فكرة واحدة إيجابية. ولكى يعتبرك الآخرون شخصًا ساحرًا، عليك أن تمارس تواصلاً بصريًا ممتازًا حين تنصت إليهم.

أدوات لسَحْر الآخرين

عندما تجرى حوارًا فى المرة التالية، احرص على البقاء: "حاضرًا ومنتبهًا". فحين ترغب فى أن تكون ساحرًا، فعليك أن تكون "حاضرًا". وسواء أمضيت دقيقة أم ساعة مع الشخص الآخر، فدرب نفسك على البقاء فى حالة من التركيز التام على اللحظة الحالية. لا يمكنك أن تكون ساحرًا إن لم تكن منتبهًا وحاضرًا.

اعقد العزم على اكتساب عادة استخدام التواصل البصرى المباشر عندما تنصت للآخرين. انتق إحدى المناسبات الاجتماعية أو

المهنيـة التـى يتحـدث إليـك فيهـا بعـض الأشـخاص. وبينمـا يتحدثون، تأكد من أن عينيـك تنظـران إلى عيـونهم، ولـيس إلى عظمة الأنف، أو الجبين أو خلف الأذن اليسرى. ركز انتباهـك. حاول ألا تسمح بأيـة مـشوشات، ولا تستـسلم لإغـراء أن تمـسح الغرفة بعينيك بحثًا عن رفقـة أكثر أهميـة أو جاذبيـة. لا تَرْنُ نحو موائد المشروبات والأطعمة. اقـصر نظراتـك واهتمامـك علـى محدثيك حتى ينتهى الحديث.

مارس تقنية التواصل البصرى المركز بالمنزل مـع أسـرتك كـذلك. وما إن تجد نفسك تبدى انتباهًا وثيقًا للآخـرين بـصورة طبيعيـة وسلسة، فانتقل عندئذ من التواصل البصرى الجيـد إلى التواصـل البصرى الفائق الذى لا غنى عنه للشخص الساحر ذى البراعـة. وهو الأمر الذى يقودنا إلى الفصل الحادى عشر حول "الخلجة".

الإشارة الثانية:
الخلجة

إن للإنسان أذنين وفماً واحداً،
وذلك لكى نسمع ضعف ما نتحدث.
ـ زينو الأثينى، ٣٥٠ ق.م.

عندما تنصت إلى الآخرين، فإن التواصل البصرى الفائق يتطلب مهارة إضافية ترفع من عفوية تواصلك البصرى وطبيعته. وكذلك فإن هذه المهارة الإضافية تساعد على تجنب احتمال التهيب الذى قد يؤدى إليه التواصل البصرى الشديد المركز. بالإضافة إلى أنها قد توحى بعمق استغراقك مع الشخص الآخر فيما يقوله / أو تقوله. وتسمى تلك المهارة بـ "الخلجة".

ما هى الخلجة؟ الاختلاج فعل بسيط يتمثل فى تحويل نظراتك من إحدى عينى الشخص إلى الأخرى بينما تنصت. إذا أردت أن ترى الخلجة عمليًا، ففى المرة التالية التى تشاهد فيها مشهداً عاطفياً فى أحد الأفلام، حيث تنظر الشابة إلى عينى الشاب، قم بخفض الصوت. وبينما تحدق هى فى عينيه راقب كيف تختلج نظراتها متنقلة من إحدى عينيه إلى الأخرى، وسوف يقوم هو بالأمر نفسه. وسوف تقوم هى حتى بمثلث من الاختلاجات ما بين عينيه وشفتيه، بحيث تجعل تواصلها بالغ الحميمية. إن حركة العين المتبادلة تخبرهما بمدى استغراق عقل كل منهما ومشاعره فى شريكه.

الإنصات الصادق مقابل الإنصات الزائف

لعلك تعرضت لتجربة مناقضة لهذا الاستغراق التام، حيث ظل أحدهم ينظر نحوك، والأغلب أنه كان يقيم تواصلا بصريا كاملا معك، لكنك كنت تدرك أن هذا البريق الخادع لا يحوى أى مشاعر صادقة، (فالأنوار تتلألأ دون وجود أحد بالمنزل.) إن الشخص الآخر قد استغرق فى إنصات زائف؛ فلم يكن ينصت إليك، ولهذا اكتست عيناه بتلك النظرة الخارجية الباردة الخاوية، مما يؤكد على الفور أسوأ شكوكك ـ إنه ليس مهتمًا حقًا بك أو بما عليك قوله.

ما الذى تسبب فى تلك النظرة الخاوية؟ إنه الافتقار إلى حركة العين النشطة. فقد بدت عينا ذلك الشخص كأنها تجمدت على موضعٍ ما ـ مكتفية بالتحديق فيه. وكلما طال جلوسه أمامك زاد ما تشعر به من انزعاج وربما من غضب.

حرّك عينيك

إذا أردت أن يشعر الناس بأنك تنصت إليهم، فعلى عينيك أن تتحركا. وكما ترى على شاشة التلفاز، فإن ازدياد نشاط حركة العين يظهر استغراق الشخصية واهتمامها. وكلما قل نشاط حركة العين فسوف يقل ما يبدو عليك من استغراق واهتمام، وإذا لم يظهر أى نشاط للعين فسيبدو وكأنه لا يوجد أى اهتمام على الإطلاق.

والمثال النموذجى على انعدام نشاط العين، وبالتالى انعدام الاهتمام، هو المرشح الرئاسى ورجل السياسة المزعج "روس بيروت". فكلما ظهر على شاشة التلفاز ـ وسواء كان يتحدث أم ينصت ـ فنادرًا ما يحرك عينيه: لا يبدو أنه يطرف بعينيه أبدًا؛ إنه يحدق وحسب. ويشير هذا الغياب الواضح لنشاط العين إلى أنه لم يكن يفكر فى أية آراء أخرى؛ إنه لا يزن ولا يقيم الكلام الذى قد قيل. لقد عقد عزمه واستقر رأيه، ولم يعد مهتمًا إلا بما سيقوله فيما بعد.

أدوات لسَحْر الآخرين

ما إن تتقن فن التواصل البصرى الممتد، ابدأ فى المنزل بممارسة وتعلم تقنية الخلجات. وفى المرة التالية التى تستمع فيها إلى شخص ما، ركز على نقل وتحويل عينيك ما بين عينيه من وقت إلى آخر. لا تفرط فى القيام بهذا، فإنك لا ترغب فى أن يظن الآخرون أنك مصاب باختلاج لا إرادى فى عضلات العين، وبعد فترة من التدرب والممارسة، سرعان ما ستجد أنك لست بحاجة لأن تحاول القيام بالاختلاج ـ فسوف يحدث تلقائيًا.

إذا كنت منشغلاً بشأن كم من المرات التى ينبغى عليك أن تقوم فيها باختلاج، فقط راقب شخصاً ممن يبرعون حقًا فى فن الاستماع الحريص. راقب الناس وهم مستغرقون فى محادثات ثنائية بالعمل، وفى المناسبات الاجتماعية، وحتى على شاشة التلفاز. إن الطريقة التى يستخدمون بها أعينهم ستقدم لك فهمًا جيدًا بالقدر المناسب.

إن اختلاجات العين واحدة من أفضل الإشارات التى تنبئ أى متحدثة أنها قد استحوذت على اهتمامك. والآن، هيا ننظر فى وسيلة أخرى للتعبير عن السحر.

الإشارة الثالثة: إمالة الرأس

إن ما تضيفه الثقة بالنفس إلى المحادثة
أكثر مما تضيفه الدعابة واللباقة.

ـــ لا روشفوكو

إن الحركات التى تقوم بها بجسدك ورأسك تسفر عن تأثير غير عـادى على الآخرين.

حتى الكلاب تعرف هذه الحيلة

إذا كان لديك كلب، فإنـك غالبًا مـا تـشعر فـى بعـض الأحيـان بأنـه ينصت إليك ويفهمك. ولذلك يقولون إن الكلاب هى أقـرب الحيوانـات إلى

الإنسان وأشدها إخلاصًا. وهناك درس ثمين يجب أن تتعلمه من هذا الحيوان الأليف.

رون يكتب عن كيفية الظهور بمظهر المهتم

قبل سنوات عديدة، وعلى غير علم منى، أحضرت زوجتى "تيكى" جروا صغيرا إلى المنزل. لم تقصد أن تتجاهلنى عند اتخاذها لهذا القرار بمفردها، لكنها أغرمت بالكلبة - عندما وصلت إلى البيت ذلك المساء، كانت تنتظرنى المفاجأة، كانت كلبة صغيرة مرقطة من فصيلة الدالماشن، وكانت ظريفة للغاية! انحنيت للأسفل لأحييها فى اللحظة نفسها التى وثبت فيها للأعلى لتحيتى، فوقع عند ذلك تصادم فورى ومؤلم بين خطمها وفكى. النتيجة: شفة مجروحة - شفتى أنا. ولكن بصرف النظر عن لقائنا الأول، فمع مرور الأيام والأسابيع والشهور، صارت الكلبة "بيبر" هى أقرب المخلوقات إلى قلبى وقلب زوجتى.

كثيرًا ما تحدثنا إليها كما لو أنها تفهمنا. وعندما نتحدث، كانت "بيبر" على الدوام تميل رأسها بطريقة أو بأخرى. بدت للعالم كله كما لو أنها تستطيع أن تفهم كل كلمة من كلامنا. ومع أن المنطق والعقل يخبرنا باستحالة ذلك، إلا أنها بدت كما لو أنها تعرف ما كنا نقوله!

إذا قمت بالأمر نفسه وملت برأسك ميلاً هينًا نحو أحد الجانبين - بينما تنصت لأحدهم وهو يخبرك بشيء ما - فإن هذا سيمنحك مظهر الشخص المهتم، وسيبدو الأمر كما لو أنك تستجمع تركيزك تجاه محدثك بمزيد من الانتباه. إذا استخدمت هذه الوسيلة حينما تستغرق محدثتك فى الكلام عن شيء تعتقد بأهميته، فسوف تبدو شديد الاستغراق والانتباه والحرص. وسوف تجد إيماءة الميل هذه منك ساحرة للغاية.

أدوات لسَحْر الآخرين

عندما تتحدث إليك إحداهن في المرة التالية، وخصوصًا عندما يتعلق حديثها بأمر مهم بالنسبة لها، فجرب أن تميل برأسك على أحد الجانبين. وقد تتمرن أمام مرآة قبل أن تجربها مع أحدهم، فقط لترى كيف تبدو.

وإليك قاعدة أخرى: أَمِل رأسك عند الاستماع، وارفع رأسك باستقامة عند التحدث.

ثم تمرن على المزج بين الوسائل الثلاث كلها التي تعلمتها حتى الآن: استخدم تواصلا بصريًا مباشرًا مع كل شخص في كل محادثة، اختلج بعينيك، محولاً نظرتك من عين إلى عين، وأَمِلْ رأسك لليسار أو اليمين عندما يتحدث إليك الشخص الآخر.

إن هذه الإشارات جميعًا جزء من نظام الإشارات التي يستعين بها المستمعون الماهرون حتى يقولوا: *"إنني في حالة تركيز تام على ما تقوله لي"*. إنها مؤشرات صغيرة وشديدة الفعالية على عمق استماعك ودرجة استغراقك في المحادثة.

الفصل ١٣

الإشارة الرابعة: إيماءات الرأس

تلك هي أسعد المحادثات على الإطلاق حيث لا يكون هناك تنافس، ولا تباه، ولكن تبادل هادئ ومطمئن للمشاعر والمجاملات.

ـ صامويل جونسون

يعد الإيماء بالرأس تقنية أخرى قوية الأثر فى الاستماع وإظهار السحر للآخرين. يميل بعض الأشخاص للإيماء فطريًا؛ وآخرون لا يومئون ألبتة. إذا راقبت ردود أفعال الناس عندما يستمعون، فسوف ترى كم يمكن لإيماءات الرأس أن تكون شيئًا ثمينًا. فحين تغيب تلك الإيماءات يتقلص سحر وجاذبية المستمع إلى حد كبير.

رون يكتب عن إضافة "الإيماءات" إلى تقنيات استماعك

أجرت إحدى مذيعات التلفاز لقاءً معى فى بيتى ذات مرة. وقد وصلت ومن ورائها مصور استولى على مكتبى لتركيب إضاءته. وفى هذه الاثناء رحنا نتحادث، وأعطتنى فكرة عامة عن الأسئلة التى قد تطرحها، ثم بدأت المقابلة.

وبينما كنا نتحدث، أدركت أن المصور قد احتفظ بالكاميرا موجهة علىّ أنا فقط ولم يوجهها نحوها ولو مرة واحدة. فكرت فى عقلى: "لو استمر هذا، لانتهى بى الحال للظهور كمجرد رأس تتحدث، ولن يظهر فى الصورة سواى، بينما صوتها فى الخلفية وحسب". ولم تسرنى تلك الفكرة بالمرة.

عندما انتهينا، استأنفت عملها وجعلت المصور يلتقط لها مجموعة متنوعة من ردود الأفعال. رحت أراقب الأمر بفضول ثم سألتها: "لماذا قمت بتسجيل ردود أفعالك تسجيلاً منفصلاً؟".

فأجابت: " أردت أن أجرى المقابلة بمكتبك، ولم أستطع إحضار كاميرتَى تصوير؛ واحدة من أجلى وواحدة من أجلك. والآن أستطيع أن أضيف ردود أفعالى إلى الشريط الأصلى بينما نقوم بالمونتاج".

لابد أن الحيرة قد ظهرت علىّ فواصلت قائلة: " إن لم يكن بوسعى تصوير ردود أفعالنا معًا، فليس لى حيلة إلا تصويرها على حدة". ابتسمت وأضافت: " إننا نسميها الإيماءات".

قلت: " الإيماءات؟ ولكن ألن تظهر زائفة ومصطنعة؟"

ضحكت وقالت: " كلا، لن تظهر كذلك إذا أتقن عملها. يمكننى أن أعدك بأن المشاهدين لن ينزعجوا منها على الإطلاق".

اعتراف: لقد شاهدت المقابلة بنفسى، وعلىَّ أنا أقول إننى كنت مندهشًا أمام مدى أصالة وصدق "الإيماءات".

ثلاث طرق للإيماء

تعد إيماءات الرأس مؤشرات قوية على مدى شدة استماعك وانتباهك، ومدى ما تفكر وما تشعر به. وهناك فى الحقيقة ثلاثة أنواع مختلفة من إيماءات الرأس - البطيئة، والسريعة، والسريعة جدًا. ولكلٍ منها معناه الخاص وفائدته الخاصة. وسوف يدرك أغلب الناس معناها.

أولاً، هناك الإيماءة البطيئة جدًا بالرأس، والتى تعنى: "إننى أتابعك؛ إننى أفكر فيما تقوله". ولا تعنى الإيماءة البطيئة بالرأس بالضرورة أنك تتفق مع ما يقال.

ثانيًا، هناك الإيماءة السريعة قليلاً بالرأس، والتى تقول: " إنك على حق، وأنا أتفق معك".

ثالثًا، هناك الإيماءة الأكثر سرعة بالرأس، والتى تقول: " إننى أتفق معك، وإننى متحمس لما أسمعه".

جرب كلاً منها مع أصدقائك واكتشف النتائج.

أدوات لسَحْر الآخرين

يعبر الإيماء للآخرين عن أنك شخص دمث وودود، وأنك توليهم انتباهك. إنه عنصر مهم للسحر. اكتسب عادة الإيماء للآخرين عندما يتحدثون. فإنك إن نسيت أن تومئ واكتفيت بالاستماع دون أى حركة، فقد يصير ذلك مصدرًا لارتباك أغلب المتحدثين وقطع تواصلهم.

الفصل ١٤

الإشارة الخامسة:
لغة الجسد بأكمله

خلال أية محادثة، تذكر أنك تهتم بما
عليك قوله أكثر من أي شخص آخر.

— أندرو إس. روون

حين تتخذ مجلسك، فإن كلا من وضعية جسدك وطريقة جلوسك ترسل إشارات دالة عن درجة اهتمامك بالشخص المتحدث وبما يقوله. عندما تميل نحو أحدهم فكأنك تقول له بجسدك: "إنني أجدك فاتنًا؛ إنك تجذبني نحوك بقوة مغناطيسية". والميل بعيدًا قد يوحي بأنك تقول:

"لقد مللت منك، وتخطر ببالى عشرات الأمور التى أفضل القيام بها عن التحدث إليك".

لكل شيء أهميته

كقاعدة مبنية على الممارسة، حاول أن تجعل جسدك بأكمله موجهًا نحو الشخص الآخر. وإذا ما وضعت ساقًا فوق الأخرى، فاحرص على أن تكون الساق العليا وركبتها يشيران نحو الآخر. تأكد من أنك لا تعقد ذراعيك، واستخدم يديك للتأكيد عندما تتحدث. بتلك الوسائل ترسم صورة جلية من الانفتاح والبساطة وتقبل الآخر.

عندما تكون واقفًا، فمن المهم أن تراقب المسافة بينك وبين الشخص الآخر. وحتى تقرر المسافة الملائمة، راجع استجاباتك الخاصة عندما يقترب منك أحد الأشخاص قربًا زائدًا على اللازم أو عندما يبتعد عنك مسافة أكبر من اللازم. إذا كان أحدهم يقترب منك رويدًا فسوف تكون ميالاً للابتعاد؛ وإذا نزع أحدهم للابتعاد عنك قليلاً فعندها تقتحم المنطقة الآمنة الخاص به / أو بها.

دوائر التواصل

تخيل ثلاث دوائر مختلفة ذات مركز واحد، حيث تكون أنت نقطة المركز. تتسع الدائرة الأولى من حولك بمقدار قدمين بينك وبين الشخص الآخر. إنها المساحة الشخصية أو الحميمة، وهى قاصرة على شريك الحياة وأفراد الأسرة. إذا اعتديت على هذه المساحة الخاصة بأحد معارفك الاجتماعيين أو فى مجال العمل، فسوف تجعل الشخص الآخر يضطرب غريزيًا. وإذا حدث هذا معك فسوف تشعر على الأرجح بأن ذلك الشخص يحاول أن يخيفك بالوقوف "فى وجهك".

الدائرة الثانية تبعد عن موضعك بمسافة قدمين إلى ستة أقدام وهى المساحة الملائمة للمعارف الاجتماعيين وزملاء العمل. عندما تريد أن تكون ساحرًا تأكد من أن تقف، وتجلس، وتتحدث وأنت فى نطاق هذه المساحة، لا أقرب ولا أبعد منها.

الدائرة الثالثة من ثمانى أو عشر أقدام للخارج. إنها دائرة مسافة الأمان والحماية، التى تستخدمها فى حديثك مع الغرباء. إن أى انتقال مفاجئ لشخص لا تعرفه من هذا النطاق إلى داخل مساحتك الاجتماعية ـ أى أقرب من ثمانى أقدام ـ ستجعلك حذراً ومتيقظاً.

رون يكتب عن ترسيخ نطاق الراحة

الحيوانات غير الأليفة حريصة حرصًا خاصًا على الاحتفاظ بدوائر الراحة الخاصة بها دون مساس. عندما زرت ناميبيا بصحبة زوجتى، كان "كيب كروس" أحد الأماكن المميزة، وهو يقع على شاطئ "سكيلتون". وقد قيل لنا إنه فى أى وقت من اليوم سنجد ما بين ٢٥٠ ألفاً و ٣٥٠ ألفاً من حيوانات الفقمة (عجول البحر) تسترخى على الشاطئ أو تسبح فى البحر.

كانت الشواطئ مغطاة حقًا بالفقمات على امتداد البصر (بصرف النظر عن الرائحة الكريهة)، كان السير وسطها تجربة فاتنة. فكلما مشينا نحوها كانت تبتعد. وإذ توقفنا، كانت تتوقف. نتحرك خطوتين فتتحرك هى خطوتين. لقد كان لدى الفقمات "منطقة الراحة" الخاصة بها، والتى يجب مراعاتها دائما. والأمر نفسه يصدق على البشر: فإن اقتربنا من أحد الأشخاص أكثر من اللازم، فكأننا نقتحم منطقة راحته ـ بل ونهدده، وإن ابتعدنا أكثر من اللازم، فإننا نقضى على الألفة والحميمية.

تحدث بجسدك

سواء كنت واقفًا أم جالسًا، فحين تود أن تقول، بقصد واضح، وعن طريق لغة جسدك: " أعتقد أن ما تقوله يستولى على انتباهى" فمِل للأمام، أو اقترب من محدثك قليلاً، ولكن احرص على ألا تقتحم منطقة الراحة الخاصة به.

فى إحدى الحلقات المضحكة للغاية من مسلسل "سينفيلد"، يشير "جيرى" إلى الشاب الجديد الذى تواعده "إيليان"، واصفاً إياه بـ "المتحدث اللبق". وذلك لأنه عندما يتحدث إلى أى شخص يقف ملتصقًا به، بحيث ينحنى الشخص الآخر حرفيًا للوراء فى محاولة لتجنب وجهه الذى يكاد يلمس وجه المتحدث. هذا النوع من الأشخاص يبذل جهدًا فى المحاولة لكنه يظهر بمظهر العدوانى وقليل الحساسية.

أدوات لسَحْر الآخرين

فى المرة التالية التى تتحدث فيها إلى شخص ما، توجه نحوه بجسدك كله وامنحه انتباهك كاملاً.

إذا كنت جالسًا، فمِل نحو الشخص كما لو كنت معلقًا بكل كلمة يقولها. راقب الفم والعينين، وقم "بالاختلاج" بخفة عن طريق أن تنقل نظرتك من عين إلى الأخرى بينما تنصت. جرب أن تميل ميلاً هينًا نحو الأمام بدلاً من الجلوس باستقامة أو الميل للوراء. إذا ما وضعت ساقًا فوق الأخرى، فافعل ذلك بحيث تكون الساق العليا وركبتها تشير باتجاه الشخص الآخر.

عندما تكون واقفًا، تأكد من احتفاظك بمسافة مريحة بينك وبين الشخص الآخر. واجه الشخص مباشرة، قف على مسافة من

قدمين إلى أربع أقدام، وانقل ثقل جسمك برقة ما بين كعبى قدميك. لن يلاحظ الشخص الآخر هذه الحركة، لكنه سوف يشعر بأنك مستغرق كليةً فيما يقوله، وكرر عبارة: "وجه طاقتك للأمام!" لتتذكر نفسك بذلك.

احرص دوماً على أن تجعل جسدك كله موجهًا صوب الشخص الذى يتحدث.

لا تعقد ذراعيك، واستخدم يديك بطريقة حيوية عندما تتحدث. إذا ما قال الشخص الآخر شيئًا مهما أو متميزًا، فمِل نحو الأمام قليلاً، ثم عد للميل نحو الأمام عندما ترغب فى إضفاء المزيد من الاهتمام.

توحى كل تلك الإشارات بأنك مفتون بما يتحدث عنه الشخص الآخر وما يقوله. وسوف تجعل هذه التقنيات الآخرين يشعرون بروعتك، وسوف يحبونك من أجلها.

الإشارة السادسة: لغة الجسد الواجب تجنبها

معنى الصداقة أن يجد شخصان فى داخلهما ميلاً قويًا
إلى تقوية أسباب الخير والسعادة فى حياة بعضهما البعض.

ـــ أيوستاد بادجل

تماما، كما تزيد لغة الجسد الجيدة الإيجابية زيادة هائلة من "حاصل السحر" الخاص بك، فإن هناك وضعيات جسدية محددة ذات تأثير سلبى على الناس. ويقع فى تلك الوضعيات كثير من المستمعين السيئين. وقد تستخدم أنت نفسك تلك الوضعيات المكروهة دون أن تفطن إلى ذلك. وإذا كان الأمر كذلك، فقد ترغب مستقبلاً فى تجنب تلك الأمور الهادمة للسحر.

يرتكب المستمع السيئ خطأ الالتفات برأسه نحو الشخص المتحدث، لكنه يترك جسده مائلاً عن الناحية التى يوجد بها المتحدث. يوحى هذا بأنك لا تبالى مبالاة حقيقية بما يقوله المتحدث، ولكنك تتظاهر بالاهتمام.

يجلس المستمع سيئ المهارات وقد وضع ساقًا فوق أخرى بحيث تكون الساق العليا وركبتها موجهة بعيدًا عن موضع المتحدث، وبالتالى يظهر وكأنه ينغلق على نفسه بحيث لا تصله رسالة المتحدث.

ومن الإشارات السلبية الأخرى التى تدمر كل فرصة أمامك فى أن تكون ساحرًا هى أن تتكور فى مقعدك، كما لو أنك تريد أن تخترق ظهر المقعد وتفر من أمام محدثك. وأحد أفضل الوسائل لتجنب هذا النزوع السلبى هو أن تجلس منتصبًا دون أن تدع ظهرك يلمس ظهر المقعد.

كثيرًا ما يقع الناس فى خطأ عقد الذراعين بينما هم ينصتون للآخرين. يرى المتحدث هذه الوضعية كطريقة لاستبعاد ما يقوله / أو تقوله. تستطيع أن تتجنب هذا عن طريق الحرص على فرد ذراعيك وبسط يديك، وهى علامة تظهر الصدق والاهتمام الحقيقى.

راقب مسلك الآخرين. عندما ترى إشارة أو أكثر من تلك الإشارات السلبية، فإن المستمع يُنبئك بطريقة تلقائية بأنه غير مهتم بما تقوله، أو أنه يعارضك معارضة تامة. أما فى إطار العلاقات الشخصية، وخصوصًا بالمنزل، فإن تلك الإشارات المعاكسة قد تدل على أن الشخص الآخر منشغل بشأن شيء آخر ولا يمكنه أن يوليك انتباهه حتى تنحل تلك المسألة الأخرى.

أجرى د. "ألبرت ميهرابيان"، من جامعة كاليفورنيا فى لوس أنجلوس، دراسة حول التواصل قبل عدة أعوام، وتوصل إلى أنه فى المحادثات التى تدور وجهًا لوجه فإن لغة الجسد تنقل نسبة ٥٥٪ من الرسالة، والكلمات نفسها غير مسئولة إلا عن ٧٪ من الرسالة. من المدهش سرعة قراءة الآخرين لغة جسدك واستخلاصهم النتائج منها، حتى ولو

كانت تلك النتائج غير صحيحة. لذلك عليك أن تنتبه دائمًا لما تقوله من خلال وضعية جسدك أثناء المحادثة.

ولقد تبين أن النساء أكثر حساسية من الرجال تجاه لغة الجسد. تُظهر الأبحاث أن بوسع امرأة أن تنضم إلى جمع مكون من خمسين زوجًا وزوجة وأن تصل إلى تقييم حالة كل زوج منهم فى غضون عشر دقائق من دخولها إلى الغرفة. ويمكن لرجل أن يمضى ساعات فى الغرفة نفسها دون أن يُكون أدنى فكرة حول ما يجرى فى علاقات الأزواج الآخرين.

رون يكتب عن ضرورة التحكم بما يقوله جسدك للآخرين

عملت ذات مرة كمدرب لتحسين الصورة الشخصية مع شخص يسمى "بروس" بعد أن أرسله مُحاميه الخاص إلىّ. كانت دعوى قضائية تتعلق بأموال طائلة ادعى فيها "بروس" أن موكليه الجدد قد رسموا صورة غير صحيحة لهم على سبيل الغش والاحتيال. كان يفترض به أن يدلى بشهادته على شريط فيديو، وقد تعاون معه محاميه على أداء بعض الأدوار التدريبية، وطرح عليه الأسئلة كما لو أنه يؤدى شهادةً حقًا. قام بتسجيل النتيجة ثم أعادا مشاهدتها . ما هى إلا نظرة واحدة واستدعانى.

قررت أن نسجل شريطًا آخر خاصًا بى لأدائه. ومن أجل ذلك الغرض، زودنى محاميه بقائمة من الأسئلة التى قد يواجهها "بروس" خلال استجوابه. عندما وصل "بروس"، أجلسته وأدرت الكاميرا. ثم لعبت دور محامى الخصوم ورحت استجوبه. ودون أن أُبدى أى تعليق، اكتفيت بأن أطرح عليه بعض الأسئلة لأرى ما الانطباع الذى سيتركه على هيئة المحلفين.

ثم أدرت ما قمنا بتسجيله لنرى النتائج. كانت صدمة كبيرة بالنسبة له.

كان "بروس" رجلاً ضخمًا زائد الوزن، يرتدى ملابس ثمينة ولكنها ضاقت عليه الآن. كان يظهر على شاشة العرض، متكورًا فى مقعده للوراء، وكرشه البارز يكاد يفك أزرار قميصه. نادرًا ما غير من وضعية جلوسه على أى نحو - اكتفى بالجلوس متكورًا. حتى عندما تحادثنا ظل متكورًا ومبتعدًا للوراء بمنأى عن الكاميرا.

أعدت تشغيل ما قمت بتسجيله وقلت له:" لنكن موضوعيين؛ إذا كنت عضوًا فى هيئة المحلفين ولا تعرف هذا الرجل، فما الانطباع الذى سوف تُكونه عنه؟"

لم يكن "بروس" رجلاً أحمق بالمرة وحاول أن يتوخى الصدق والحقيقة بشأن تقييمه الشخصى. قال:" إنه يبدو زائد الوزن شيئًا ما وربما واثقاً من نفسه أكثر من اللازم. لا أظن أنه سيعطى انطباعًا حسنًا."

شاهد دقيقة أو دقيقتين أخريين من شريط الفيديو ثم قال:" فى الحقيقة، إنه سيعطى انطباعًا سيئًا."

التفت ناظرًا إلى وقال:" إنه يبدو كمحام من الحيتان الكبار، يربح الكثير من المال، مزهو بنفسه ومتعالٍ، ولا يكترث لأى شىء. إنهم كلهم سواء - وسوف أنال منه!".

الفكرة أنه ليس بالضرورة أن يكون "بروس" متصفًا بأى من تلك الصفات، ولكن لغته الجسدية ومجمل مسلكه قد أعطت ذلك الانطباع. وهكذا سيحكم عليه بالإدانة. كان لابد من عمل شىء ما.

عمل "بروس" جاهدًا على اكتساب تقنيات التواصل. فأنقص من وزنه قليلاً (مما أتاح له أن يتجنب الضغط على أزرار سترته)، وجلس مستقيم الظهر، ورقق من نبرة صوته، بل صار يميل نحو الأمام كل حينٍ وآخر كما لو أنه يتلهف على إجابة الأسئلة.

وكم أسعدنى أن أرى صورته تتحول من "الحوت الكبير" إلى "العملاق المهذب". لقد ربح قضيته.

أحيانًا ما يعقد الناس أذرعهم أو يتكورون على أنفسهم، ليس لشيء إلا لأن من المريح القيام بهذا. أعرف أننى أقوم بهذا. وعندما تكون بصحبة آخرين. ينبغى عليك أن تكون دائمًا منتبهًا للإشارات التى قد تعطى انطباعًا سلبيًا وأن تقوم بتغييرها فى الحال. فحين ترغب فى التواصل، وحين ترغب فى أن تكون ساحرًا ومقنعًا، فعليك أن تكون متحكمًا بما يقوله جسدك لتتأكد من أنك ترسل الإشارات الصحيحة.

أدوات لسَحْر الآخرين

انتبه للغتك الجسدية بالمنزل وبالعمل. وقرر عن وعى وقصد، أن ترسل رسالة إيجابية مفادها الدفء والاهتمام والاستغراق، وذلك من خلال طريقتك فى الجلوس والوقوف.

لاحظ لغة الجسد الخاصة بالآخرين لترى نوعية الرسالة التى يبثونها. اخفض من صوت جهاز التلفاز وحاول أن تخمن ما يفكر به أو يقوله الممثلون المختلفون من خلال أدائهم الحركى.

الإشارة السابعة: التوكيدات الصوتية

الصداقة تضاعف المباهج وتقلص الأحزان، ولذلك فما من رجل يتقاسم أفراحه مع صديق إلا وتتضاعف أفراحه، وما من رجل يتقاسم أحزانه مع صديق إلا وتتضاءل أحزانه.

ـــ فرانسيس بيكون

سوف تلحظ أن المستمعين الجيدين دائمًا ما يصدرون أصواتًا من قبيل "آه.. أوه.."، "آها"، "إمممم"، وأصوات أخرى متنوعة وملائمة. تلك الأصوات يروق لنا أن نسميها" التوكيدات الصوتية"؛ فهي مؤشرات واضحة على أن الشخص يولى انتباها حريصًا. ومن السهل على المتحدث أن يتبينها، كما أنه يقدرها حق قدرها. وهي ترفع من" حاصل السحر" لديك.

أدوات لسَحر الآخرين

كلما أنصت إلى شخص آخر أصْدِرْ أصواتا توكيدية، ودع غرائزك ترشدك لتوقيت استخدامك لهذه الأصوات.

امزج بين التوكيدات الصوتية والتواصل بالأعين والإيماء بالرأس. فإن تلك الإشارات مجتمعة معًا تنبئ المتحدث أنك توليه انتباهًا وأنك تفكر بشأن ما يقوله / أو تقوله. إذا أصبح الشخص الآخر أكثر تحمسًا واستغراقًا فى الحديث، فاجعل توكيداتك الصوتية أعلى قليلاً لتعكس درجة اهتمامك.

الإشارة الثامنة:
التوكيدات اللفظية

الصديق شخص أستطيع أن أكون صريحًا ومخلصًا معه.
ولذلك فإننى أفكر بصوت مرتفع أمامه.

ـ رالف والدو إيمرسون

التوكيدات الصوتية لا غنى عنها من أجل السحر. ولكن إذا ما أضفت إليها التوكيدات *اللفظية* فإنك تضاعف من تأثيرها. إن اجتماع كل من التواصل بالأعين، واختلاج العين، والميل بالجسد، والإيماءات وميل الرأس معًا يعطى انطباعًا رائعًا لدى الأشخاص ـ ولكن بمجرد أن تضيف قوة التعقيب الصوتى واللفظى فإنك تصير متحدثًا ساحرًا للغاية.

النوع الأول من التوكيد اللفظى يشتمل على الكلمات والعبارات المحايدة. وتعرّف بأنها محايدة لأنها لا تعنى بالضرورة أنك تنصت وتتابع حديثهم كلمة بكلمة، لكنك تبقى محايدًا. تستخدم كلمات وعبارات التعقيب المحايدة كتوكيدات مهذبة فى المحادثات العامة أو الاعتيادية. وهى تملأ الفراغ خلال المحادثات الصغيرة فى حفلات الاستقبال والتعارف والمناسبات الاجتماعية الأخرى.

عندما تصير مستعدًا للإدلاء بتعقيبك، وتريد أن تتفق مع ما قيل أو أن تسانده، فاستخدم، عندئذ، كلمات أو عبارات من قبيل "هذا صحيح بلا جدال" أو "أتفق معك تمام الاتفاق" أو" لقد أصبت بيت القصيد" وما شابه ذلك . وعند ذلك تصير حليفا فى المحادثة ـ تنحاز لهذا الجانب أو ذاك. قبل أن تبدى مثل تلك التعقيبات التى تنقل اتفاقك، تأكد دائمًا من أن هذا هو ما تود القيام به حقًا.

عند استخدام كلمات شخص آخر، يكون لنبرة الصوت أثر مهم. هل سبق لك أن قلت شيئًا ما لإغضاب شخص آخر ثم أعلنت براءتك بقولك: " ولكننى لم أقل له إلا كذا وكذا". وعادة ما يرد الشخص الآخر على الفور قائلاً: "ليس هذا ، وليس بسبب ما قلته، ولكن بسبب نبرة صوتك".

أدوات لسَحْر الآخرين

قدم توكيدات صوتية ولفظية خلال محادثاتك اليومية، خصوصًا عندما تتحدث فى الهاتف. تستطيع استخدام التوكيدات الصوتية، أو الأصوات الأساسية، عندما لا تكون راغبًا فى أن تبدو مفرطًا فى المشاركة أو راغبًا فى أن تبقى على الحياد بشأن أحد الموضوعات. أما حين ترغب فى إبداء اتفاقك ودعمك للمتحدث، فضَمِّن تعقيبك المزيد من التوكيدات اللفظية التى تدل على الاتفاق.

الفصل ١٨

تمرن على السحر مع الأصدقاء

تعامل مع أصدقائك بالاحترام والحب الذى تُعامل به صورك الشخصية، وضعهم فى أفضل مكان ممكن.

ـــ جينى تشرشل

لابد أنك سمعت ما يقال من أن "الممارسة تؤدى إلى الإتقان"، والحقيقة هى أن الممارسة *غير المتقنة* تؤدى إلى الإتقان. لابد أن تكون مستعدًا لأن ترتكب بضعة أخطاء، وأن تشعر بشىء من الحرج فى بعض الأحيان - إذا كنت تسعى لإتقان أية مهارة، وخصوصًا مهارة السحر. والقاعدة هى أن أى شىء يستحق إتقانه لا خير من أدائه أداءً سيئاً فى البداية.

من أجل أن تنمي نصيبك من السحر عن طريق جمع كل مهارات التواصل الخاصة بك، ينبغي عليك طلب المساعدة من أحد الأصدقاء. تعامل مع هذا الصديق باعتباره شريك تدريب، تستطيع معه أن ترتكب أخطاءً قبل أن تصعد إلى الحلبة الفعلية، المتمثلة في التواصل الاجتماعي والمهني. يمكن لهذا النوع من التمرين أن يفيد كلاً منكما.

ابدأ بأن تشرح له ما تحاول القيام به. اشرح لصديقك العناصر المتنوعة للاستماع وأهميتها في تحويلك إلى متحدث ساحر.

خلال هذا التمرين، ينبغي على صديقك أن يجلس قبالتك، كما لو انكما تجتمعان لتناول قدح من القهوة وتجاذب أطراف الحديث. سوف تحاول أن تستجيب لحديث صديقك دون أن تقاطعه بحديثك ـ واكتف بالاستماع وحسب. ثم اسأل شريكك عن انطباعه حول مقدار ما أبديت من استغراق ومشاركة. اطلب من صديقك أن يتحاشى في حديثه طرح الأسئلة عليك، ولكن أن يحرص على التحدث إليك لأطول وقت ممكن، بشأن أي شيء يخطر بباله، وكأنه يلقي خطبة فردية.

وأوضح كذلك، ومن البداية، أنك جاد كل الجدية حيال تعلم مهارات الاستماع تلك وأنه سيكون من المفيد كثيرًا إن لم يتم خلط الأمر بالمزاح، وتجنب المقاطعات والتشويش أثناء ممارسة هذا التمرين. وإليك السبب الوجيه لذلك:

رون يكتب عن التعامل بجدية مع مهارات الاستماع

قبل عدة سنوات كانت زوجتي تدرس لكي تصير "سنجوما" (معالجة روحية) في منطقة "كوازولو ناتال" بجنوب أفريقيا. وهو اللقب الذي يعادل لقب "الشامان" ولكن عند قبائل الزولو. كان تدريبها طويلاً وشاقًا، واستغرق ما يزيد على الثلاثة أعوام. ولأننا

كنا نقيم فى "سان دييجو" لمدة ستة شهور كل عام، فقد سُمح لها بأن تقسم تدريبها إلى فترات تبلغ كل منها ثلاثة شهور. والشرط الوحيد كان أن أساعدها على مواصلة تدريبها عندما تكون بعيدة عن أفريقيا.

كان التمرين الذى استخدمناه لتدريبها شبيهًا بلعبة "عشرين سؤالاً لتخمين اسم شىء ما"، برغم أنه أكثر جدية منه بكثير. كان مصممًا بحيث يعلمها أن تثق فى أحاسيسها وحدسها بحيث تستطيع أن "ترى" بعين عقلها.

ومع ذلك، فإن مشابهة هذا التمرين لألعاب التخمين قد أثارت روح الفكاهة الراسخة بداخلى. بدأت طرح الأسئلة بسؤالها: "هل هذا الشىء أكبر من صندوق خبز؟" ضحكت زوجتى "نيكى" وقالت:" هذا طريف، ولكن أرجو أن تتوقف عن المزاح".

لم أكترث وقلت لها: "هل هذا الشىء أصغر من صندوق الخبز؟".

كان علىّ أن أكون أكثر حكمة. لم أجرب من قبل أن يبرد الجو فى مكانٍ ما كما حدث ساعتها. لقد وصل إلى درجة التجمد. لكننى تعلمت هذا الدرس: إذا وافقت على مساعدة شخص آخر لكى يتمرن على ممارسة شىء ما فتذكر أنه مادام الأمر جادًا بالنسبة لأحدكما، فلابد أن يكون جاداً لكليكما.

أدوات لسَحْر الآخرين

قم بممارسة ما يلى مع أحد أصدقائك: التواصل بالأعين، اختلاج العين بنقلها ما بين العين والأخرى، الإيماء بالرأس، والميل بالجسد للأمام، وهز الرأس بالموافقة، والتوكيدات الصوتية واللفظية. جرب كلا منها على حدة، وعلى مراحل

متتابعة (مثلاً: أولاً، التواصل بالأعين، الاختلاج، والإيماءات والميل بالرأس؛ ثانيًا، التوكيدات الصوتية واللفظية؛ ثالثًا، الميل بالجسد نحو المتحدث).

ربما كان عليك أن تنظم بضع جلسات تمرين لكى تتمرن بما يكفى على كل تقنية، ولكن بمجرد أن تستشعر أنك قد استوعبت كلا منها على حدة، تستطيع أن تجمعها كلها معًا.

بعد ثلاث أو أربع دقائق، توقف، واسأل معاونك أسئلة من قبيل:

هل بدا علىّ أننى أنصت إليك حقًا؟

هل بدا أننى منتبه وحاضر الذهن؟

هل شعرت بأننى أهتم بما كنت تتحدث عنه؟

هل بدوت مستغرقًا معك تمامًا؟

إن لم يكن الجواب متحمسًا وإيجابيًا بما يكفى، فجرب مرة ثانية حتى تستوعب تلك التقنيات وتتمكن منها. فى النهاية سوف تصقل قدرتك على أن تكون مستمعًا حريصًا، وسوف تكون كذلك فى حياتك. سيكون بمقدورك أن تجعل كل شخص تلتقى به يشعر بالرضا عن نفسه / أو عن نفسها؛ فجوهر سحر الآخرين هو أن تشعرهم بالرضا عن أنفسهم.

الفصل ١٩

احذر توجيه النصح

لدى جميع الناس فى العالم نزعة طبيعية لتقديم النصح. ولكن لا تقلقوا لذلك؛ فلدى جميع الناس فى العالم نزعة طبيعية لتجاهل النصح كذلك.

ــ براين تريسى

فى الفصل ١٨ قمت بممارسة تمرين كان عليك فيه أن تستجيب لحديث أحد الأصدقاء بدون أن ترد على كلامه ـ أى أن تكتفى بالاستماع وحسب. والآن دعنا نطرح نقطة أخرى بشأن كيفية ممارسة الاستماع الحريص.

رون يكتب عن كيفية التصرف كمستمع صبور

منذ عدة سنوات، كنت أنا وزوجتي نتناول العشاء بالمنزل. وكان جليًا أنها واجهت ضغوطاً كثيرة بالعمل، وأنها غاضبة لأحداث اليوم. بدأت تخبرني عن تفاصيل مشكلة واجهتها مع واحدة من أعضاء فريق العمل. بدأت حديثها هادئة تمامًا، ولكن سرعان ما تطور إيقاعها وصار أسرع وأعلى صوتًا. وبينما كانت تتحدث، بدا كأن غضبها يغذي نفسه بنفسه، وصارت تستشيط غضبا أكثر فأكثر.

وبكل أسف، فإنني لم أكن حقًا أراقبها أو أنصت إليها. كان عقلي منشغلاً بالعثور على حل لمشكلتها حتى بزغ الحل فجأة في عقلي، وخرج لسوء الحظ هذا الحل من فمي مباشرة دون تفكير: "انظري، لعلك إذا منحْتِها الفرصة لكي تصحح خطأها فربما..."

فقاطعتني قائلة: "ما الذي تتحدث عنه؟ أتقول إنه كان خطئي أنا؟"

"حسن، كلا، كنت فقط..." كان هذا كل ما تمكنت من قوله، حيث صاحت في وجهي: "من طلب منك ذلك؟ من طلب منك؟ كل ما أردت منك القيام به هو أن تسمع وتومئ برأسك بين الحين والآخر".

"كنت فقط أريد المساعدة".

"يمكنك المساعدة بالاحتفاظ بآرائك لنفسك والاكتفاء بالاستماع".

ثم واصلت قائلة: "لا أرغب في أية نصائح حينما أستشيط غضبًا. لا أحد يرغب في تلقي النصح وهو غاضب!".

كانت على حق. فلا أحد يرغب في ذلك!

الدرس المستفاد من هذه القصة هو أنه بصرف النظر عما قد تظنه في نفسك من براعة في إبداء الرأى الساحر، يظل الاستماع الصبور هو المادة اللاصقة التى تضم جميع مهاراتك جنبًا إلى جنب. إن صمتك الحريص في الوقت الملائم يبدى اهتمامك وصبرك ومراعاتك للآخر.

أدوات لسَحْر الآخرين

في المرة التالية التى يعرض فيها أحدهم عليك مشكلة أو خيارًا صعبًا، حول إليه سؤاله، واسأله: "ماذا تظن أنه يتوجب عليك فعله؟" ثم استمع في صبر دون أن تقاطعه.

إذا سألت امرأة رجلاً عن رأيه بشأن ما ترتديه، فإنها على الأرجح قد اتخذت قرارًا بالفعل وتسعى للتوكيد لا أكثر، وعليه فإن أمام الرجل احتمالا بنسبة ٥٥٪ لأن يخطئ.

بدلاً من ذلك، عليه أن يسألها: " ما الثوب الذى تظنين أنه يبدو أفضل؟" ومهما كان جوابها، عليه أن يبدى موافقته ويقول: " هذا هو الذى كنت سأختاره".

سيبدو عبقريًا في عينيها، وساحرًا كذلك.

الفصل ٢٠

قوة الاستماع الصبور

الناس على استعداد دائم للعمل بالنصيحة
مادامت تتفق مع أمانيهم ورغباتهم.
ـــ ليدى بلسنجتون

قبل أن تكف عن الاستماع وتبدأ فى الحديث، تريث لبعض الوقت حتى تفكر بما يدور داخل عقل من تتحدث إليه أو من تتحدث إليهم - وبما يدور بداخلهم، على المستوى العاطفي. ومهما كان عدد الأفكار أو الرؤى التى قد تخطر لك، فإذا كان الشخص الآخر متحمسًا أو غاضبًا أو بائسًا، *فمازال* الوقت هو وقت استماع بالنسبة لك.

تحل بالصبر، وامنحهم فرصة لإفراغ ما بهم من مشاعر. وعندما يصيرون مستعدين لذلك، فسوف يطلبون رأيك، وإن كانوا يبحثون عن

إجابات وحلول، فسوف يطرحون عليك أسئلتهم. ففي بعض الأحيان تكون عواطف المتحدث ومنطق المستمع أقرب إلى الزيت والماء؛ من المستحيل أن يمتزجا معًا.

أدوات لسَحْر الآخرين

كلما كنت "تستمع استماعًا حريصًا" ويبدو أن محدثك فى حالة عاطفية شديدة، أنصت بصبر إضافى قبل أن تقول أى شيء. دع الشخص يتحدث ويستنفد كل ما بداخله من غضب أو عاطفة ويتخلص منها قبل أن تحاول الوثوب لتقديم أية مقترحات.

الأهم من ذلك أن تكون حذرًا عند تقديمك للنصح، إلا إذا طُلب منك ذلك. اعلم أن إنصاتك المتعاطف خير للمتحدث من ألف نصيحة.

كن سريع الابتسام والضحك

لا شيء يمكنه الصمود أمام هجمة الضحك.

ـ مارك توين

لا خلاف على أن الابتسام والضحك مؤشران جليان لمقدار استمتاعك برفقة أحدهم. كن دائمًا سريع الابتسام والضحك متى سنحت الفرصة وموضوع الحديث بذلك.

إن الابتسامة الصادقة تقتضي تحريك العضلات المحيطة بالفم والعينين. وحين تبتسم، احرص على أن تشمل ابتسامتك كامل وجهك. دعها تتسع وتمتد حتى عينيك.

لا أقصد بهذا أن تسارع بإظهار أسنانك مثل الشخصيات الكرتونية كلما قيل أى شىء، أو أن تسارع بالضحك عند كل مزحة متواضعة. إن

الإفراط فيهما قد يثير الشكوك فى أنك شخص زائف أو أنك تحاول محاولات مفضوحة لتتملق الآخرين.

تذكر كذلك أن تكون الابتسامات التى تظهر حقيقية وصادقة لا "تتبدد" فجأة. تميل الابتسامات الحقيقية إلى أن تتريث وتدوم لدقيقة أو اثنتين. إن الابتسامة التى لا تدوم إلا قليلاً لا تعد ابتسامة حقيقية.

هناك أسباب نفسية وجيهة لكى تحرص على الابتسام والضحك بصورة يسيرة وطبيعية. وإليك إيضاح هذا:

رون يكتب عن روح الدعابة المُعدية

خلال الفترة المبكرة لعملى مخرجًا مسرحيًا، كانت مسرحية *Come Blow Your Horn* هى أولى المسرحيات الكوميدية التى أخرجها، للكاتب "نيل سايمون"، وكان العمل واحدًا من نجاحات مسارح برود واى الكبرى، وكان نصها مفعمًا بالسطور الطريفة وبمجموعة مُسلية ورائعة من الضحكات والمواقف المثيرة.

عندما اجتمعت وفريق العمل من أجل قراءة المسرحية للمرة الأولى، رحنا جميعًا نصفع أفخاذنا، ونمسك ببطوننا، ونقهقه وكلنا مرح واستمتاع بالبراعة الفائقة لكتابة "نيل سايمون". ومع مرور الأيام، وفى أثناء التدريبات والاستعدادات راحت ضحكاتنا تقل تدريجيًا.

وقبل ليلة الافتتاح بأيام معدودة أنهينا تدريبًا على النص والأداء من البداية للنهاية. مضى التدريب فى يسر ودون أخطاء، لكنه كان مسطحًا. لم تبدر ضحكة عن أى فرد فى الفريق، بمن فيهم أنا؛ لا ضحكة صغيرة ولا كبيرة، ولا حتى ابتسامة. بدا الأمر وكأننا نؤدى إحدى المسرحيات الجادة لـ "إبسن" وليس كوميديا

لـ "سايمون". جلست هناك أتساءل عما كان طريفًا للغاية فى أول الأمر.

فى ليلة الافتتاح كان هناك جمع كبير من الوجهاء والنقاد، وعدد لا بأس به من رواد المسرح. جلست فى مكانى المعتاد فى الصف الأخير من صفوف المتفرجين - بحيث يسهل علىّ أن أغادر المكان بأقصى سرعة لو ثارت ثائرة الجمهور - (إننى أمزح)، ولم يسبق لى أن شعرت بهذا القدر من التوتر. انخفضت الإضاءة، ورفع الستار، وبدأت المسرحية. وفى غضون دقائق، بدأ الجمهور يضحك، ويضحك، ويضحك، والأكثر إثارة للاهتمام - أننى كنت أضحك كذلك! لكن كيف حدث هذا ؟

كانت السطور والمواقف هى نفسها التى سمعتها خلال الأسابيع الثلاثة للبروفات، التى كنت قد توقفت عن اكتشاف أى طرافة أو مرح فيها، وها أنذا أعود للضحك - فلماذا؟

كانت الإجابة هى العدوى. يتصف الابتسام والضحك بأنهما مُعديان للغاية. لقد ضحكت لأن الجمهور كان يضحك، مما أنعش ذاكرتى فجعلنى أستعيد ما كنت أراه طريفًا ومرحًا قبل ذلك.

واصلت مشاهدتى لذلك العرض مرات عدة، (حيث إنها كانت محاولتى الأولى الناجحة لإخراج مسرحية كوميدية) وضحكت بالقدر نفسه تقريبًا عند كل عرض شاهدته للمسرحية.

ثمة درس هنا من أجلنا جميعًا: عندما تكون شخصاً ساحرًا، فإنك تكون بمثابة الجمهور بالنسبة للأشخاص الآخرين، وهنا تصدق قاعدة العدوى بالقدر نفسه تمامًا. وعندما تبتسم وتضحك، فسوف يميل الآخرون للابتسام والضحك بعدك مباشرة.

تحذير: راقب هؤلاء الأشخاص الذين يبتسمون بجانب واحد فقط من جانبي أفواههم، إذ يرفعونه لأعلى. على المرء أن يكون حذرًا من الابتسامات المائلة إلى جانب واحد ـ فيمكنها أن تكون غير صادرة من القلب أو غير صادقة بما يكفي.

أدوات لسَحْر الآخرين

في المرة التالية التي تنخرط فيها في محادثة، انتظر الوقت المناسب لكي تظهر ابتسامتك حين تُملي المحادثة عليك ذلك. إذا اتسمت المحادثة والمتحدث بالجدية، فعليك أن تبدو جادًا. وإذا كانت المحادثة حول أمور مسلية وخفيفة، فشجع نفسك على الابتسام. ليس عليك بالضرورة أن تكون متفقًا مع ما قيل؛ كل ما عليك ببساطة هو أن تتوافق مع مزاج الشخص الآخر. فإن كان المتحدث أو المتحدثة متحمسًا وتريد أن تستخدم سحرك معه، فابتسم بنفس حماسه أو حماسها.

كن سريع المدح

المديح مثل الذهب والماس؛ تأتى قيمته فقط من ندرته.

ــ صامويل جونسون

نستمتع جميعًا بتوجيه المديح لنا وتقديرنا، وخصوصًا إذا ما أنجزنا شيئًا نرى أنه ثمين القيمة. عندما يتحدث إليك الأشخاص حول أمور يفخرون بها بكل وضوح، فهناك طريقة بسيطة لمضاعفة سرورهم.

كن سريع المدح والثناء على ما يتصفون به من حكمة، أو سخاء، أو دقة أو سرعة أو براعة أو أى شىء آخر يناسب مقتضى الحال، وكن واثقًا من أنهم سوف يعتبرون مديحك لهم مؤشرا آخر على سحرك.

للتقدير والمديح أهمية حيوية لنا جميعًا. فهما الوقود الذى يغذى أتون التحفيز والحماس. وبدون الاعتراف بالجهد والمديح، سوف يقدم الكثيرون أداء أدنى كثيرًا من إمكانياتهم الحقيقية. تشير الأبحاث إلى أن هناك كثيرا من العاملين يستجيبون للمديح استجابة أكثر إيجابية من استجاباتهم للمكافآت المالية.

تذكر عندما رأيت طفلك، أو شريك حياتك، أو صديقك، أو زميلك فى العمل يضيء وجهه سرورا لأنك قد امتدحته أو أعجبت به أو أظهرت تقديرك له. تذكر الشعور الذى انتابك أنت عندما تلقيت مثل هذا المديح.

رون يكتب عن المقالات النقدية

مازلت أتذكر أول مقال نقدى لمسرحية من إخراجى بكل وضوح، كما لو كان الأمر قد حدث بالأمس. كنت أقوم بإخراج نص مسرحى لـ "مكسيم جوركى" بعنوان "*The Lower Depths*"، وكان الانتاج الأول لى على المستوى الاحترافى. وكانت المسرحية عملاً كلاسيكيًا مهما، ويمثل تحديًا هائلاً لأى شخص يقتحم مجال الإخراج المسرحى لأول مرة. كانت الفرصة السانحة لى تداعب غرورى بشكل طبيعى، وفى نفس الوقت ترهبنى لما فيها من مسئولية هائلة.

فى وقت مبكر من الصباح التالى لليلة الافتتاح، خرجت مهرولاً لأشترى الصحف. جلست فى سيارتى لما يقرب من ساعة قبل أن أتمكن من السيطرة على أعصابى لأفتحها وأرى إن كانت النتيجة مبشرة أم منذرة. استجمعت شجاعتى وأقدمت. فتحت الصحيفة وقلبت الصفحات حتى صفحة المسرح بأصابع مرتعشة، وكان هذا العنوان:" مسرحية جوركى الرائعة، بإخراج رائع لـ "أردين"، فتقلصت معدتى من السرور، ثم قرأت ما كتبه

الناقد. لقد رأى أخطائى جنبًا إلى جنب حسناتى ـ وبالنسبة لى؛ كانت كفة الحسنات هى الأرجح.

كنت فى مستهل مهنتى كمخرج، وقد ساهم مديحه ـ الموزون بكل حرص ـ مساهمة ذات شأن فى تحفيزى ودفعى للأمام، وسرورى. هذا ما يمكن للمديح أن يصنعه، ولذلك فإن الناس لا يشبعون منه أبدًا.

أدوات لسَحْر الآخرين

من بين أفضل تعريفات تقدير الذات هو مقدار ما يعتقد المرء أنه يستحقه من المديح. وكلما امتدحت مديحًا صادقًا مسلك أحدهم، زاد حبهم واحترامهم لأنفسهم، وشعروا بالرضا تجاه أنفسهم. ولكى تصير أكثر فاعلية فى تقديمك للمديح، عليك باتباع الإرشادات التالية:

أولاً: كن محددًا؛ فكلما كان المديح محددًا، زاد ما له من أثر على مشاعر الشخص، وصار من المرجح أن يتحفز لتحسين أدائه فى هذا النطاق مستقبلاً. فبدلاً من أن تقول: "أنت سكرتيرة رائعة" ينبغى أن تقول: "لقد قمت بعمل رائع فى ذلك المشروع وإنجازه بهذه السرعة بالأمس".

ثانيًا: قدم المديح فى الحال؛ فكلما أسرعت بتقديم المديح للأشخاص ـ بمجرد قيامهم بشيء جدير بالمديح ـ تحسن شعورهم، وصار من المرجح أن يكرروا ما قاموا به.

ثالثًا، قدم المديح سواء عن المنجزات الكبيرة أو الصغيرة. فكما

يقول "كين بلانشارد" في كتابه *The One Minute Manager*:

"اقبض عليهم متلبسين بفعل طيب أو صائب".

إن تقديم المديح للآخرين على منجزاتهم شيء لا يقوم به أغلبنا بما يكفي. عليك أن تكون أنت استثناءً لهذه القاعدة. إن المديح ينقل شعورًا رائعًا للأشخاص حيال أنفسهم، وهو عنصر أساسي للسحر.

استخدم مبدأ "تصرف كما لو.."

الطريقة المثلى لكى تحظى بشعور تفتقر إليه، هى أن تنتهز كل فرصة أو مناسبة يكون فيها هذا الشعور مرغوبًا فيه، وتتصرف كما لو أنك تحظى به فعليًا، وسرعان ما سوف تشعر به.

ـــ أرسطو

فى عام ١٩٠٥، صرح "ويليام جيمس"، من جامعة هارفارد ـ وهو أبو علم النفس الأمريكى ـ بملاحظة ثاقبة؛ حيث قال إن الطريقة المثلى لمعايشة عاطفة ما ـ إن لم تكن تحظى بها فعليًا ـ هى أن تتظاهر كما لو أنك تشعر بها بالفعل إلى أن تصير واقعًا حقيقيًا. إن الأفعال المتكررة التى تظهر الحماس سرعان ما تولد مشاعر حقيقية من الحماس. وإذا ما تصرفت كما لو أنك سعيد أو متحمس، فسرعان ما سوف تبدأ فى الشعور

بالسعادة والتحمس. سيعمل سلوكك الخارجى على توليد مشاعر داخلية تتفق وهذا السلوك.

يمكنك التحكم بأفعالك

وجد علماء النفس أنه من العسير على الناس أن يتحكموا فى عواطفهم بإرادتهم؛ فالعواطف لا تخضع للسيطرة المباشرة للإرادة، ولكن أفعالك تخضع بدرجة كبيرة لسيطرتك من دقيقة إلى أخرى. وعن طريق سيطرتك على أفعالك ، تستطيع أن تتصرف كما لو أنك تحظى بالفعل بالعواطف التى ترغب بها، على نحو مشابه لطريقة" من الخارج إلى الداخل" المعروضة فى الفصل الثامن.

وهكذا تساعد أفعالك، بالفعل، على خلق تلك العواطف.

الأفعال تحفز المشاعر

يقول مبدأ "كما لو" إنك إذا ما تصرفت كما لو أنك تشعر شعورًا معينًا بالفعل فإن أفعالك سرعان ما سوف تستدعى المشاعر المتوافقة معها.

عندما تلتقى شخصًا آخر، فتصرف كما لو أن ذلك الشخص فى منتهى الجاذبية. عامل الشخص الآخر كما لو كان نجمًا سينمائيًا، أو كما لو كان أحد الفائزين بجائزة نوبل. استمع إليه بانتباه تام. مل نحو الأمام وركز على كل كلمة يقولها. أَوْمِئ، وابتسم، وقدم له التقدير والاعتراف، وامنحه سلسلة متواصلة من التوكيدات اللفظية والصوتية؛ وسوف يكون لذلك تأثير فورى.

سوف يحدث عندما تستخدم تقنيات الاستماع الحريص أن تصير قادرًا على أن تستخرج من الشخص الآخر رؤى وملاحظات قد تدهشك. ولن يمر

وقت طويل حتى تجد نفسك مهتمًا، اهتمامًا عميقًا، بهذا الشخص. ستجد أنه شخص جذاب، وأن كلماته / أو كلماتها تتسم بالذكاء والإمتاع.

برايان يكتب عن رحلة طويلة بالحافلة

منذ فترة طويلة كنت مضطرًا إلى استقلال حافلة لرحلة مدتها ثماني ساعات للعودة إلى المنزل، لأن العاملين بأحد خطوط الطيران قد أضربوا عن العمل مما شل حركة النقل الجوى. وجدت نفسى أجلس إلى جانب شخص يرتدى ثيابًا رثة من الجينز، وله شعر أشعث طويل، وأدركت أن ذلك الشخص سيكون رفيقى فى السفر على مدار الرحلة بكاملها، فما عساى أن أفعل؟

قررت أن أجرب مبدأ "تصرف كما لو" الذى كنت قد سمعت به توًا. التفت نحوه وقدمت له نفسى، ثم سألته عن موطنه وعن مهنته. وظهر أنه كان يعيش بمزرعة، ولكن كان شغوفًا بالطائرات الصغيرة. فأرسل يشترى عدة أدوات بالبريد وصنع بنفسه طائرة لشخص واحد حلق بها حول القرية التى بها المزرعة. وفى النهاية اشترك فى مسابقات العروض الجوية. واصل حديثه ليحكى لى عن حوادث التحكم وخبرات الاقتراب من الموت، وشفاء قدميه المكسورتين.

وكان كلما مارست معه فن الاستماع الحريص، وطرحت عليه أسئلة وقدرات إجاباته، تزيد فتنة ما يحكيه لى. وحتى يومنا هذا أذكر كيف مرت على جناح السرعة تلك الساعات الثمانى التى أتحفنى فيها بقصص عن حياته ونشأته.

"رون" يكتب عن استخدام قوة عقلك

كنت أتناول القهوة مع صديقٍ لى مؤخرًا حين قال: " أعلم أنك

مطلع على هذا النوع من الأمور، وربما يمكنك أن تقدم لى تفسيرًا". وواصل كلامه قائلاً: "قبل أسبوع أو نحوه، استيقظت شاعرًا بحالة سيئة، فقررت ألا أذهب إلى المكتب. اكتفيت بالجلوس هنا وهناك بثوب الاستحمام، لم أحلق ولم أستحم، شاهدت التلفاز لوقت قليل، وبحلول منتصف النهار شعرت بأن حالتى قد ازدادت سوءًا".

سألته: "وماذا فعلت؟ هل ذهبت لزيارة طبيبك؟".

هز كتفيه قائلاً: " كلا، لست من النوع الذى يهرع إلى الطبيب. ولكن إليك بيت القصيد. فى اليوم التالى مباشرة، استيقظت شاعرًا بالحالة نفسها من التوعك من جديد، لكننى قررت أن هناك قدرًا هائلاً من العمل بحيث لا يمكننى البقاء بالمنزل. وكان عندى موعد كنت قد أجلته من الأمس، وأشياء أخرى عاجلة. فخرجت فى خير هندام، وبحلول منتصف النهار شعرت بأن حالتى قد تحسنت كثيرًا! فلماذا جرى هذا؟".

قلتُ له: " لقد كان توجهك النفسى والعقلى هو ما صنع كل الاختلاف. إنه مثال نموذجى لما للتوجه من تأثير بدنى علينا. قبل ذلك، كان الجميع يظنون أن سبب تحسن حالتك هو سبب عقلى محض، ولكن الآن نعلم أيضًا أن السبب بيولوجى وكيميائى. وعن طريق انخراطك فى سلوكيات حريصة على الصحة والسلامة - الاغتسال، والحلاقة، ارتداء الملابس والانطلاق إلى العمل - فإنك تغير من كيمياء جسدك، مما يؤدى إلى تحسن حالتك".

راح يتدبر تلك المعلومات لبرهة من الوقت. ثم قال: " إذن، فإن مزيجاً من قوة العقل والصيدلية الكيميائية بداخلنا هو ما يؤدى لهذا الاختلاف".

الأفعال تؤثر على المشاعر

على المنوال نفسه، عندما تصير معتادًا على ممارسة تقنيات السحر المعروضة فى هذا الكتاب، فإنك لا تظهر، وحسب، بوصفك مستمعًا أكثر إقناعًا للآخرين، ولكنك بالفعل تستمع بمزيد من الكفاءة وتتذكر بمزيد من الفاعلية. الأمر يجرى كما لو أنك بتوجيهك لجسدك (الخارجى) للقيام بالأمور الصحيحة، فإنك تحفز التوجه النفسى والعقلى (الداخلى)، وكذلك الكيمياء الصحيحة.

من خلال دمج تقنيات الاستماع الحريص فى حياتك، سوف يتمثل عائد ذلك فى أنك ستظهر بوصفك مستمعًا مهتماً ومراعيًا للآخرين. ليس هذا وحسب، بل إنك تستطيع بالفعل أن تصير مستمعًا مهتماً ومراعيًا للآخرين، الأمر الذى سيثبت أنه ذو عوائد مجزية حقًا بالنسبة لك: وكذلك بالنسبة للآخرين فى حياتك!

أدوات لسَحْر الآخرين

" تظاهر بالأمر حتى تتقنه". فى المرة التالية التى تتحدث فيها إلى أى شخص، فى العمل أو فى المناسبات الاجتماعية، تصرف كما لو أن الشخص الآخر يتسم بجاذبية مطلقة، وانتبه لكل كلمة من كلماته. مل نحو الأمام باهتمام عظيم، وتظاهر، لدقيقة، كما لو أن هذا الشخص سوف يعطيك مليون دولار إذا أُعجب بك. وتصرف وفقًا لهذا.

لن ينقضى وقت طويل قبل أن تجد نفسك مهتمًا اهتمامًا عميقًا بالشخص الآخر، وبنوع من الكيمياء السحرية، وسوف يبدأ هذا الشخص فى مشاركتك أفكارا وملاحظات قد تدهشك وتسعدك.

هناك الكثير من الصداقات التى دامت عمرًا كاملاً قد بدأت بمواقف كهذه.

قليلون منا يحسنون استخدام التواصل البصرى. ولا غنى عن اكتساب هذه المهارة من أجل رفع قدرتنا على السحر.

طريقة نظرك إلى الآخرين

القواعد المستخدمة للتواصل البصرى عند التحدث مختلفة عن تلك المتبعة عندما ينصت المرء للآخرين. عندما تنخرط فى محادثة فردية مع شخص آخر، فانظر إلى عينى الشخص الآخر بنسبة لا تزيد على ٨٥٪ من الوقت. أما احتفاظك بالتواصل البصرى طوال الوقت فإنه يؤدى إلى قدر لا يُحتمل من الضغط. فمع هذا الإفراط من التواصل البصرى فستبدو كأنك تثبت الشخص الآخر فى الجدار (بنظراتك). وبدلاً من أن تكون ساحرًا فسوف تعطى انطباعا بأنك حاد لدرجة لا تطاق.

كيف تشعر عندما يتحدث إليك أحدهم من دون أن يرفع عينيه عنك؟ قد يكون الأمر مخيفًا، بل ومهددًا. راقب الطريقة التى يستخدم بها الأشرار فى الأفلام هذا النوع من النظرات الثابتة التى لا يطرف خلالها لهم جفن عندما يتحدثون.

عندما تتحدث إلى جماعة، فعليك أن تنقل نظرتك من شخص إلى آخر بهدوء وخفة، على أن تنظر إلى شخص واحد كل مرة. استخدم التواصل بالأعين لتصل إلى الآخرين وتشركهم فيما تقوله، كما لو كنت تجرفهم معك إلى المحادثة. ولابد أن كل شخص تتحدث إليه سوف يستشعر قوة دفئك وانتباهك.

أدوات لسَحْر الآخرين

احرص على ممارسة التواصل البصرى الجيد مع أى شخص تتحدث إليه. وتأكد من أنك لا تفرط فى ذلك - انظر إلى عينى الشخص الآخر بما يتراوح بين ٧٥ ٪ إلى ٨٥ ٪ من الوقت، وإلا فإنك تجازف بأن تصير غير محتمل. انظر نظرات عميقة إلى عينى الشخص الآخر، ولا تنظر نظرات مسطحة. واعلم أن النظرة العميقة هى طريقة حاسمة لقول "إننى أراك!".

الفصل ٢٥

النظر جانباً

الحديث مرآة الروح، فكلما تحدث المرء ظهرت شخصيته.

ـ بابليوس سايروس

عندما تكون أنت المتحدث، فإن *النظر جانبًا* تقنية تواصل شديدة الفاعلية. وهى عبارة عن نظرة خاطفة نحو هذا الجانب أو ذاك من رأس المستمع، تؤديها من لحظة إلى أخرى عن طريق إعادة توجيه تركيزك من عينى الشخص إلى جانب الوجه.

ينبغى أن تكون النظرات الجانبية بسيطة واعتيادية وعلى فترات غير منتظمة. إياك والنظر أعلى رأس المستمع، لأن ذلك سوف يجعله يعتقد أن هناك شيئاً ما أو شخصاً ما يشوش انتباهك. إن النظرات المتكررة أسفل عينى المستمع سوف تجعله يعتقد أنه ربما يكون هناك بقعة طعام على وجهه أو حساء على ملابسه. ليس الهدف من النظرات الجانبية منحك

الفرصة ولكن الهدف منها أن تريح المستمع من وطأة التركيز الحاد الصادر عنك لأكثر من اللازم. وفى المحادثات التى تقتصر على شخصين اثنين، تعد النظرات الجانبية ضرورية.

أدوات لسَحْر الآخرين

فى المرة التالية التى تتحدث فيها إلى أى شخص، لأى فترة من الوقت، مارس نقل نظرتك إلى أذنه اليمنى أو أذنه اليسرى، ثم عد بنظرتك إلى فمه وعينيه.

تأكد من كون نظراتك الجانبية قصيرة؛ بحيث لا تتجاوز ثانيتين أو ثلاث ثوان؛ وإلا ستبدو أنك مشوش الانتباه. وتذكر أن هدفك هو الحفاظ على تواصل بصرى جيد دون أن تزعج الشخص الآخر.

فن التحدث ببطء

فكر قبل أن تتحدث، واحرص على النطق السليم لمخارج الألفاظ، وتجنب أن تصب كلماتك صبًا فى عجلة واضطراب، بل تلفظ بها فى نظام ووضوح.

ـــ جورج واشنطن

نتيجة للحماسة أو التوتر، يتحدث الكثيرون بطريقة أسرع من اللازم ولا ينصتون إلا قليلاً. والأشخاص الذين يتحدثون بشكل أسرع من اللازم يعطون إحساسًا بالإحباط والحنق.

هل سبق لك أن عَلقت فى إشارة مرور مزدحمة، لا لشىء سوى أنك لم تجد الوقت الكافى لتفهم ما قاله مذيع أحوال المرور على الراديو؟ ألم تسمع عند *أى* من المخارج وقع ذلك الحادث؟ وما هو الطريق البديل؟ لو أن ذلك المذيع لم يكن يتحدث بتلك السرعة! إنهم محترفون! ألا *يعلمون*

أنه من الصعوبة بمكان استيعاب أية معلومات بينما هم يتحدثون بهذه السرعة؟ لو أنهم بَطَّأُوا من إيقاعهم ببساطة، لوجدت الوقت لتستوعب الموقف، وتقرر اتخاذ مسار بديل.

هل سبق لك أن تلقيت رسالة على آلة الرد التلقائى، وكان الرقم الذى ينبغى أن ترد على الاتصال بواسطته ملفوظًا بسرعة ودون وضوح، بحيث لم تتمكن من سماع آخر أربعة أرقام؟ ينتهى بك الحال، مضطرًا غالباً لإعادة تشغيل الرسالة، ولأكثر من مرة أحيانًا، لتسمع الرقم المضبوط.

امنح الناس وقتًا للتفكير

جميعنا يعرف أشخاصًا يتحدثون بسرعة شديدة بحيث يصعب الاستماع إليهم. بل قد تكون أنت نفسك واحدًا من هؤلاء. المشكلة فى التحدث بشكل أسرع من اللازم هى أنه من المحتم أن ينقل انطباعات سلبية. عمليًا، لا يؤدى ذلك إلى أية نتائج إيجابية. إن من يتحدث بسرعة لا يمنحك أى وقت لتفكر. فما نوع الشخص الذى يرد ببالك عندما تتذكر أحد المتحدثين بسرعة؟ ألا تتذكر مندوب مبيعات للسيارات المستعملة، أو أحد المحتالين، أو شخصاً يحاول التلاعب بك أو استدراجك إلى شىء لا يعد من بين أفضل اهتماماتك؟

من يتحدث بسرعة شديدة يبدو أقل دقة وتركيزًا وأكثر استغراقًا فى نفسه وأموره الخاصة، مما يؤثر سلبًا على الانطباع الذى يعطيه هذا الشخص للآخرين، ويؤثر سلبًا على مدى إخلاصه ونزاهته. فمثل هؤلاء المتحدثين يبدون كأنهم لا يهتمون إلا بما يتوجب عليهم قوله. إن التحدث بسرعة هى طريقة مؤكدة لإفساد أى فرصة لسحر الآخرين.

تحدث بإيقاع أفضل عن طريق استخدام تقنية الإبطاء

ما هو علاج التحدث بسرعة؟ هناك تقنيات يمكنك استخدامها: الأولى نطرحها هنا؛ وهى ببساطة أن تبطئ من إيقاعك. والثانية (المطروحة فى الفصل رقم ٢٧) هى أن تتعلم كيف تستخدم فترات الصمت فى محادثتك.

إذا ما قيل لك مرات عديدة إنك تتحدث أسرع من اللازم، فهناك مؤشر داخلى تستطيع الاستعانة به لكى تتحكم فى التحدث بسرعة؛ وهو يسمى نطاق الراحة الخاص بك. فكما نحظى بنطاق أمان خارجى - حيث يعتبر الوقوف أقرب من اللازم من أحدهم اقتحامًا وتطفلاً، والوقوف أبعد من اللازم يفسد الحميمية - فإننا نحظى كذلك بنطاق أمان داخلى.

عندما تقوم بأمر غير مألوف أو خارج الإطار المعتاد، فسوف تشعر غالبًا بالانزعاج والضيق، وسوف تنتابك موجة اندفاع تكاد لا تستطيع مقاومتها لكى تعود للقيام بالأمر بالطريقة القديمة، حتى ولو كانت الطريقة القديمة غير مجدية بالمرة.

إننا جميعًا محكومون بالعادة. وما أسهل أن ننزلق إلى المنوال الرتيب المتكرر فى حياتنا، ومن ثم نقاوم أية ضغوط لتغييره والخروج منه. ودائمًا ما نشعر بمزيد من الارتياح فى القيام بالأمور التى اعتدنا القيام بها. هذا الأمر أشبه بروتين نتبعه يوميًا عند الاستعداد للخروج فى الصباح: أولاً، الحذاء الأيسر، ثم الأيمن، ثم نعقد رباط الحذاء الأيمن، ثم الأيسر. إذا ما حاولت تغيير هذا النمط الثابت فسوف يبدو الحال غريبًا ولا يُشعِر بالارتياح .

تجربة بسيطة

في المنتديات التدريبية التي نعقدها، كثيرًا ما نطلب من الأشخاص الحاضرين أن يعقدوا أذرعهم ويلاحظوا أي الذراعين يعلو الآخر، ثم نطلب منهم أن يعقدوها من جديد بحيث يكون الذراع الآخر هو الذي يعلو الأول. جرب ذلك بنفسك. ألا يبدو غريبًا وغير مريح؟ إنه الشعور نفسه الذي ينتابك حين تحاول تغيير إحدى عاداتك القديمة. غير أن كل نمو أو تنمية شخصية ينبع من إرغامنا لأنفسنا على الخروج من نطاق الراحة الخاصة بنا إلى نطاق من الضيق. وإن لم نَتَحَدَّ أبدًا نطاق الراحة، فلن نتغير مطلقاً ـ وذلك يتضمن التغير للأفضل.

العادات القديمة لا تموت بسهولة، والتحدث بإيقاع لاهث يعتبر من بين أشد هذه العادات مقاومة. إنها عادة تجد مشقة في التغلب عليها، لكن ينبغي عليك أن تحرص على الإبطاء من إيقاعك عندما تشير بحديثك إلى نقاط أكثر أهمية. فهذه التقنية وحدها سوف تعطي الانطباع بأنك تتحدث بمزيد من البطء عمومًا.

من الأهمية بمكان أن تواصل التدرب على التحدث بإيقاع أكثر بطئًا. وبعد برهة من الوقت، سوف تبدأ في اكتساب نطاق راحة جديد مع إيقاعك الجديد للتحدث. وعندئذ سوف تشعر بالضيق عندما تتحدث أسرع من اللازم، لأن الإيقاع الجديد الأكثر بطئًا يصير بالتدريج أكثر ألفة وراحة بالنسبة لك. الأهم من ذلك أنك ستكتشف أنه أكثر راحة لمستمعيك أيضًا.

أدوات لسَحْر الآخرين

إليك تمرينات يمكنك استخدامها لتبتعد عن نطاق الراحة الخاص بك، وتقترب من نطاق الأداء الخاص بالإنجاز الأعلى:

أولاً، أحضر مسجلاً وسجل لنفسك وأنت تقرأ بصوت مرتفع. تحدث بالسرعة التى تبدو لك بطيئة إلى درجة مزعجة. قد تطالب غريزتك بأن تتحدث بالسرعة القديمة، لكن لا تكترث لها. والآن أدر التسجيل. سرعان ما ستكتشف أنك على الرغم من أنك بدوت بطيئًا عندما تحدثت، فإن الإيقاع يبدو مضبوطًا تمامًا على التسجيل. يمكنك التأكد من هذا بأن تطلب من أحد الأصدقاء أو أفراد الأسرة أن يستمع إلى تسجيلك.

ثانيًا، استخدم التقنية نفسها أثناء محادثة مع صديق. وعلى الرغم من أن الإيقاع قد يبقى أبطأ من اللازم بالنسبة لك، فعلى الأرجح أنه سيكون ممتازًا بالنسبة للمستمع.

تذكر أنك ستشعر بالضيق وعدم الارتياح خلال المراحل المبكرة لتعلم التحدث ببطء؛ فإن لم تشعر بذلك، فإنك إذن مازلت، على الأغلب، تتحدث بإيقاع سرعتك القديمة.

الفصل ٢٧

بلاغة الصمت

من لا يفهم صمتك لن يفهم فى الأغلب كلامك.

ـــ ألبرت هوبارد

خلال أول عهد "جورج دابليو بوش" بالرئاسة، حكم عليه الكثيرون بأنه متحدث سيئ للغاية. وكان من المؤلم أحيانًا مشاهدة محاولاته الخائبة لإيصال رسالته عبر خطاباته المعدة سلفًا. وبمرور الوقت حدث أمر ما حسّن من قدرته على التحدث بقدر أعلى من الفعالية والتأثير. فلقد قام مساعدوه بتوظيف عدد من أفضل كاتبى الخطب فى المجال كله. ولكن بالإضافة إلى تحسن المادة المكتوبة لخطبه حدث أمر آخر ـ لقد تعلم أن يتحدث بوضوح أكبر وأثر أشد عن طريق استخدام الوقفات، ولو أنها

تستخدم أكثر من اللازم فى بعض الأحيان. كان التغير عظيم الشأن، وتصاعدت نسب استحسان الجماهير لخطبه.

الوقفة تمنح المرء وقتًا ليفكر، وليحتفظ بسيطرته على المحتوى، مما يمنح المستمعين فرصة لتأمل ما قد قيل. تستطيع أن تصبح متحدثًا أفضل فقط بالتوقف لثانية أو ثانيتين فى نقاط متنوعة خلال إلقائك.

ففى أثناء فترات الصمت تلك ستتاح الفرصة لمستمعيك لكى يتدبروا ما تقوله، ويصير بوسع عقولهم أن تتخيل ما تتحدث بشأنه، ويتسنى لهم أن يستوعبوا المعنى المقصود، وأن يتواصلوا مع مشاعرك ويستجيبوا لها.

علاوة على هذا، تسمح الوقفات للمستمعين بإجراء حوار داخلى معك. فهم يتحدثون فعليًا فى أدمغتهم معبرين عن أفكارهم الداخلية. وأنت نفسك، كمستمع، ألم تجد أنك كثيرًا ما تقول فى رأسك أشياء من قبيل "إننى أخالفك الرأى" أو "يا لها من فكرة نيرة" أو " لقد قرأت شيئًا حول هذا الصدد" إلخ ... ؟ فكلما أوحيت لمستمعيك بمزيد من الحوار الداخلى صار اتصالك بهم أشد قوة.

إليك سرا مهما بشأن فن إجادة التحدث: لا أحد يخطئ إذا صمت. وحتى إذا لم تنتق، على الدوام، الوقت المثالى لفترة الصمت، فإن مستمعك لن يدرك الفارق ـ بل سيكون أكثر استغراقًا معك ومع ما تقوله. وفى أى محادثة، لا أحد يفكر قائلاً لنفسه: " والآن، تمهل لحظة، هذه الوقفة لم تكن فى موضعها المناسب".

أدوات لسَحْر الآخرين

مارس التوقف لدى نهاية كل فكرة، أو فقط بعد أن تـذكر نقطـة أساسية؛ فهذه التقنية تساعد المستمع على أن يدرك أين تنتهـي إحدى الأفكار وتبدأ أخرى.

تـذكر أن تتوقـف، علـى وجـه الخـصوص، بعـد أن تـذكر أمـرا مهما، أو معقدا، أو غير مألوف. دع المستمع يهضم ما قلته بينما تمنح نفسك وقتًا للتفكير والتنفس.

الإفراط فى الحشو يقضى على السحر

يتحدث الفقراء بسرعة شديدة، وبحركات سريعة، لكى يجذبوا الانتباه. أما الأغنياء فيتحركون ببطء ويتحدثون ببطء؛ فهم غير مضطرين للحصول على انتباهك لأنهم يحوزون عليه بالفعل.

ـ مايكل كين

المتحدثون غير المحنكين، أو غير المدربين جيدًا، أو المتوترون غالبًا ما يحشون عباراتهم بأصوات من قبيل *"آااه"*، *"إممم"*، *"أوه"*. تسمى تلك الأصوات بالحشو. والحشو وسيلة لصنع مساحة تمنحنا وقتًا للتفكير. نستخدمه فى محاولة الاحتفاظ بانتباه المستمع بينما نحاول أن نجد الأفكار أو الكلمات المناسبة. إن من يستعمل ذلك الحشو يبدو كأنه يقول: ***"لا تتوقف عن الاستماع إلىّ، فإننى لم أنته بعد، فقط انتظر وابق منتبهًا"***.

عندما يظل أحدهم طوال حديثه يصدر تلك الأصوات مثل" إممم" أو "هاه" فيمكن لهذا أن يكون باعثًا على ضيق لا يُطاق. فقد تبدأ عند استماعك لمثل هذا الشخص فى الشعور بتقلص فى المعدة، أو قد تقول فى عقلك: "بحق السماء، قل ما تريد قوله!". ولهذا فعليك أن تتخلص من الحشو، إلا إذا كانت لديك رغبة خاصة فى التشبث بتلك الأصوات الغريبة التى لا معنى لها. فلا أحد يروق له سماعها؛ فالحشو يقضى على السحر.

أدوات لسَحْر الآخرين

الطريقة المثلى للقضاء على الحشو هى أن تبطئ إيقاع الحديث الخاص بك وأن تستخدم بقصد المزيد من فترات الصمت. والأمر بهذه البساطة: إذا ما استخدمت فترات الصمت، فإن الحشو سوف يختفى من حديثك. وأيًا كان ما تفعله، فلا تكن منتبهًا لنفسك ولصورتك عند الآخرين أكثر من اللازم فى محاولتك لتتجنب الحشو. إنك لا تعلم متى ولا أين سيأتى ذلك الحشو. إن محاولة توقع فعل لا إرادى قد يقودك إلى الجنون.

وبدلاً من ذلك، ركز على استخدام فترات الصمت كلما شعرت بأن أصوات الحشو مثل "إر" أو "إمم" تكاد تفلت من شفتيك. اجعل أحاديثك اليومية تشتمل على فترات صمت، وخصوصًا كلما انتبهت إلى أنك تتحدث أسرع من اللازم، وهكذا سوف يتلاشى الحشو من تلقاء نفسه.

الفصل ٢٩

أن تسحر الآخرين بصوتك

قد يتحدث أى إنسان بصراحة؛ ولكن قليلون هم
القادرون على التحدث حديثًا منظمًا، وحكيمًا ووافيًا.
ـــ مونتان

لنبرة صوتك أثرها العميق على الحالة المزاجية للشخص الذى تتحدث إليه وعلى قابليته لهذا الحديث. إن نبرة صوتك وحدها تحمل نسبة ٣٨٪ من رسالتك (كما أشرنا سابقًا، واللغة الجسدية والكلمات تحمل مسئولية النسبة المتبقية).

من تفضل الاستماع إليه؟ شخص صوته مرتفع وحاد، يثقب أذنيك ويجعلك تتمنى كما لو كنت فى مكان آخر؟ أم شخص قادر على أن يسحرك بصوت دافئ وواضح يجعلك تشعر كما لو أنك متدثر بغطاء من الكشمير؟ لا مجال للمنافسة. فالكشمير يفوز فى كل مرة.

وماذا عن تلك الأصوات الرتيبة المثيرة للضجر؟ إننا نطلق عليها أصوات" الهراء"، ومن المؤكد أنها تقلل كلاً من انتباه السامع وقابليته. عليك أن تستخدم صوتك كما يستخدمه راوى الحكايات؛ أى أن يتلون صوتك ويتسم بالحركة والحيوية فيبدو أى شيء تتحدث عنه مثيرًا للاهتمام، حتى لو كنت تتحدث عن الطقس أو سوق الأوراق المالية. فلتقرر أن تكون راويًا للحكايات بصوتك وليس بآلة فاكس ناطقة.

اخفض صوتك

عندما ترغب فى التحدث بحيث يبدو حديثك مقربًا أو ودودًا أو دافئًا أو مطمئنًا أو حميمًا أو مراعيًا للآخر، فاحتفظ بصوتك فى الطبقة المنخفضة التى تخرج منها الأصوات العميقة. كما أن الانخفاض عن النبرات المتوسطة أمر رائع إذا أردت أن تهدئ الشخص الآخر أو أن تبدى اهتمامك أو أن تراعى الدقة.

وكذلك ذكّر نفسك بأن تبطئ إيقاعك؛ فمن الصعب للغاية أن تكون مقربًا، أو ودودًا، أو دافئًا، أو دقيقا عندما تتحدث أسرع من اللازم. يميل أغلبنا إلى الإبطاء بشكل طبيعى عند التعبير عن عواطفنا العميقة .

جرب هذا. قل بسرعة: " إننى أهتم بك اهتمامًا كبيرًا؛ إنك تعنى الكثير لى".

والآن، جرب قولها ببطء. سوف تبدو عبارتك أكثر إخلاصًا وصدقًا.

اضبط الإيقاع

من ناحية أخرى، إذا كان صوتك مسطحًا لا يتلون ولا يتغير، فانتزع نفسك من نطاق راحتك واضبط الإيقاع عندما تريد أن تبدو متحمسًا أو مفعمًا بالطاقة. تنوع فى سرعتك ونبرتك. وليكن اختيارك لوتيرة تحدثك

ولنبرة صوتك يماثل ما تتحدث بشأنه وبناء على الحالة التى تريد أن تحققها.

إن نبرات الصوت الأكثر عمقًا توحى بضخامة الحجم وبالقوة؛ والأصوات الأعلى توحى بالصغر والضعف. فإذا سمعت نباحًا عميقًا وراء باب فلا تتوقع أن ترى كلبًا صغيرًا؛ وإذا سمعت نباحًا عاليًا حادًا فلا تتوقع أن ترى كلبًا كبيرًا. وكذلك يتكلم ذوو النفوذ بإيقاع أكثر بطئاً وبنبرات أكثر انخفاضًا.

صوت جديد ومهنة جديدة

كان هناك لاعب كرة قدم مميز يبلغ طوله نحو المترين، ويبلغ وزنه ٢٨٠ رطلاً. كان لاعبًا رائعًا، ولكن بالرغم من أنه كان عملاقًا على أرض الملعب، فقد كان له صوت مرتفع وحاد فى حياته اليومية - شيء غير متوافق بالمرة. واستطاع بالتدريب أن يغير نبرته التى اعتاد عليها. وقد غير هذا الصوت الجديد، الأكثر عمقًا، له حياته. وقد ترك كرة القدم فى النهاية وصار معلقًا رياضيًا ناجحًا فى التلفاز.

أدوات لسَحْر الآخرين

أولاً، انتق فصلاً مشوقًا أو مقالا مميزًا من كتاب أو مجلة يسهل عليك قراءته. ثم سجل قراءتك لهذه المادة على مسجل بوتيرة متأنية. اخفض صوتك بهدوء محاولاً الوصول بارتياح إلى نبرات أكثر عمقًا وأكثر دفئًا. لا ترغم نفسك على ذلك قسرًا. دع تلك النبرات تأتى طبيعية، منوعًا نبرتك ارتفاعًا وانخفاضًا. كرر هذا

التمرين حتى تصير راضيًا عن النتيجة.

ثانيًا، أدر هذا التسجيل الصوتى المُرضي لك مرارًا وتكرارًا فى المنزل وفى السيارة. وسوف ينطبع صوتك الجديد فى عقلك الباطن، حتى تجد نفسك تتحدث بتلك النبرة الهادئة فى محادثاتك اليومية.

عندما تستخدم الأصوات الأكثر عمقًا بشكل متكرر، فإن رد فعل المستمع لصوتك هو أن يعتقد أن صوتك أغنى وأدفأ، وأنك شخص ساحر.

الفصل ٣٠

كن متحدثاً ساحراً

ما إن غادر السير "آرثر كونان دويل" إحدى حفلات العشاء حتى راح يلهج بالثناء والمديح على موهبة "أوسكار وايلد" كمتحدث. وهنا نبهه مرافقه قائلاً: "ولكنك أنت من كان يتحدث طوال الوقت وليس هو". فقال كونان دويل: "هذا ما قصدته تمامًا".

ـــ ستيفن فرى

يتحدد نصيبك من السحر بالطرق التى تنظر بها إلى الآخرين، وتستمع لهم، وتتحدث إليهم. ولكن هناك صفة إضافية يتمتع بها الأشخاص الساحرون ـ وهى أنهم متحاورون رائعون.

من الضرورى لكى تكون ساحرًا أن تكون مستمعًا صبورًا ومنتبهًا. كما أن استخدامك لصوت مناسب وتجنبك للتحدث بسرعة يرفعان من نصيبك

من السحر. وهناك سر آخر للسحر، هو أن تتحلى بالحساسية نحو ما يود الآخرون التحدث بشأنه وما لا يودون التحدث بشأنه.

إذا كان من تتحدث إليهم يريدون أن يعبروا عن مشاعرهم أو أن يثرثروا، وحسب، في توافه الأمور، فلتدعهم يفعلوا هذا. ومن الجيد أن تعلم أنك ستقابل هؤلاء الذين سوف يستمرون إلى الأبد في التحدث عن أمور لا أهمية لها أو تثير الضجر بالنسبة لك. ومن العسير أن تكون ساحرًا عندما يبلغ ضجرك حد الجنون. سوف يتحدث بعض الأشخاص بلا توقف عن مشكلاتهم وعن حياتهم الشخصية. وأنت لا ترغب في أن تكون غير مهذب، فماذا عساك أن تفعل؟

عادة ما يكون لديك خياران: أحدهما أن تغير الموضوع تغيرًا يبلغ ١٨٠ درجة، والآخر أن تحاول الكشف عن أسنانك كأنك تبتسم ثم أن تتحمل. ولكن عندما تقرر أن هذا غير كافٍ، فثمة اختيار آخر أمام السحر الحقيقي. يمكنك أن تستخدم سؤالاً في الموضع المناسب.

على سبيل المثال، سيكون تغيير الموضوع ١٨٠ درجة ملائمًا لو أنك كنت تهيمن على المحادثة وتحول الدفة فجأة إلى موضوع آخر. فإن كانت إحداهن تتحدث دون انقطاع عن كلبها الأليف، فيمكنك أن تبدأ فجأة بالتحدث حول شغفك بالارتحال بين المجرات. لكن هناك طريقة أفضل من هذا وهي أن تحول دفة الحوار بزاوية قدرها ٢٠ أو ٣٠ درجة، وأن تمرر تعليقًا حول تقديرك لوفاء الكلاب. ثم قد تستغل ما كسبته بطرح سؤال حول العروض الترفيهية التي تعتمد على الكلاب - "ما رأيك في مجموعة العروض الترفيهية التي قدمها "نادي ويستمينستر كينيل" هذا العام؟" ـ أو سؤال حول الكلاب التي تشارك في التمثيل والأداء، أو الكلاب التي تساعد العميان، أو كلاب الإنقاذ، أو بإلقاء طرفة حول الحيوانات الأليفة والأطباء البيطريين.

أدوات لسحر الآخرين

فى المحادثة التالية التى تجريها مع صديق أو زميل، ابحث عن مفتاح لتغيير الموضوع بلباقة، وذلك من خلال تغيير طفيف فى الاتجاه، بالتحول عن المركز بزاوية قدرها ٢٠ أو ٣٠ درجة، بحيث لا يشعر الطرف الآخر أن هناك تغييرا فى المحادثة. جرب تمرير سؤال يوضع فى مكانه المناسب.

ففى حين أنك قد لا تستطيع تغيير الموضوع كليةً، فسوف تسحر شخصًا ما بالاحتفاظ بأهمية المحادثة بالنسبة له. إنها فرصة رائعة أن تكون مبتكرًا بينما تركز على احتياجات شخص آخر وليس احتياجاتك أنت. إن إشعار الآخرين بقيمتهم هى إحدى وسائلك لتصبح ساحرًا.

الفصل ٣١

وجِّه مسار المحادثة

إن الروح الحقيقية للمحادثة تنطوى، بدرجة أكبر، على إظهار ما لدى الآخرين من براعة وليس استعراض قدر كبير من براعتك أنت.

ـ لا برويير

ليس الغرض من توجيه مسار المحادثة هو أن تهيمن عليها (فهذا سيكون النقيض للسحر)، ولكن الغرض منه أن تحرص، بدعم منك، على استمرار المحادثة فى الاتجاه الذى يروق للشخص الآخر بحيث يستمر مستغرقًا فيها بكامل انتباهه ومشاركته.

تخيل نفسك فى إحدى المناسبات الاجتماعية. إنك تقف هناك بمفردك، تفكر فى شؤونك الخاصة، وبإحدى يديك طبق به الأطعمة

الخفيفة، وبالأخرى مشروب. وعلى غفلة، ينطلق نحوك أحدهم ويبدأ على الفور فى التحدث عن نفسه: "إننى أقوم بكذا، وقد قمت بكذا".

خلال عشر ثوان تمامًا، تجد نفسك تفكر: "كيف يمكننى الخروج من هنا!" والآن، لنتخيل الموقف نفسه، ولكن فى هذه المرة يقترب أحدهم منك. وبعد عشر ثوان تمامًا، يجعلك تتحدث عن نفسك. فمن الذى تفضل قضاء وقتك معه؟ لا أعتقد أن هناك مجالاً للمقارنة.

تحدث حول ما يهتم به الشخص الآخر

جميعنا نستمتع بالتحدث حول موضوعات تثير اهتمامنا ـ وخاصة عندما نجد مستمعًا يبدى الاستمتاع بها أيضًا. عندما يناقش الناس موضوعًا مهمًا لديهم فإنهم يميلون للإفصاح عن قدر كبير من أنفسهم للمستمعين المتعاطفين. إنهم يظهرون ما يحبون وما يكرهون، وما يفضلونه، وما يؤمنون به، وما يعتقدونه. عندما تلعب دور المستمع فى محادثة ما، فعليك أن تستمع استماعًا منتبهًا لكى تكتشف السبل المتنوعة التى يمكنك اتباعها لتوجيه مسار المحادثة. إن ما تبحث عنه هو طريقة للاحتفاظ بهدفك من المحادثة، فى حين تشجع الآخرين على أن ينالوا نصيبهم وأكثر من المحادثة.

ثمة مكافأة إضافية، وهى أنك تستطيع غالبًا أن تتعلم الكثير من أشخاص لا تتفق معهم كل الاتفاق، ومن آخرين تتفق معهم تمامًا. العقل المنفتح مقلق جيد، كما أنه يحقق الأسلوب المحبب للشخص الساحر.

أدوات لسَحْر الآخرين

الوسيلة المؤكدة لتوجيه مسار أية محادثة هى أن تطرح أسئلة تبدأ بأدوات الاستفهام: من، ماذا، لماذا، متى، أين، وكيف. فأى سؤال يبدأ بإحدى أدوات الاستفهام تلك لا يمكن الإجابة عليه بـ "نعم" أو لا فقط. وإنما تتطلب إجابته حقائق، وأرقاما، ومشاعر، وتفاصيل. ويمسك الشخص الذى يطرح تلك الأسئلة بزمام المحادثة.

وإحدى أقوى الطرق لاستخراج ردود أفعال، وإجابات، وآراء هى أن نطرح أسئلة على شاكلة: "وماذا تشعر حيال ذلك؟"، أو "ما رأيك فى ذلك؟" كلما رويت قصة أو موقفا طريفاً. وتلك الأسئلة تستلزم فى غالب الأحيان إجابة أكثر توسعًا، وسوف يرى المتحدث أنك شخص ساحر ولماح، لمجرد طرحك للسؤال.

الفصل ٣٢

أنجز واجبك المنزلى

المعرفة متعة بقدر ما هى سلطة.

ـ فرانسيس بيكون

فى أى وقت تجتمع فيه بشخص ما ـ سواء على المستوى الاجتماعى أم المهنى، ممن ترغب على وجه الخصوص بالتأثير فيه تأثيرًا إيجابيًا ـ فقم بواجباتك التحضيرية. اعرف ما يمكنك معرفته حول ذلك الشخص قبل أن تلتقى به فعليًا. إنها الطريقة المثلى لتكون ساحرًا ومثيرًا للاهتمام عند الآخرين. فكما قال "ديل كارنيجى" ذات مرة: "خلال يوم واحد تهتم فيه بالآخرين يمكنك أن تكتسب أصدقاء أكثر مما يمكنك اكتسابه فى عام بمحاولة دفع الآخرين للاهتمام بك".

استثمار جيد

كلما زادت قيمة علاقتك بشخص ما، توجب عليك عندها أن تمضى وقتًا أطول فى معرفة المزيد حول هذا الشخص قبل لقائك به. اكتشف أكبر قدر يمكنك اكتشافه عن كل ما يخصه/ أو يخصها من أشياء مفضلة ومكروهة وهوايات وخلفية تعليمية واهتمامات مهنية وأنشطة اجتماعية. فبعد أن تتسلح بهذه المعلومات، تستطيع أن تقود المحادثة فى اتجاهات عديدة مختلفة تعلم أن الشخص الآخر سوف يستمتع بها. والفكرة هى أن تعلم عن هؤلاء الأشخاص أكثر مما يعلمون هم عنك.

"برايان" يكتب حول قيمة الاستعداد المسبق

كنت أقوم بإنشاء مؤسسة مبيعات قومية قبل بضعة أعوام. وسرعان ما اكتشفت أنه من الأسهل أن أشترى مكتبًا إداريًا موجودًا بالفعل من أن أؤسس مكاتب، وأوظف مندوبى مبيعات، وأبدأ من نقطة الصفر. سمعت بأحد مالكى المشاريع الناجحة، والذى يشرف على مجموعة من مسئولى المبيعات المحنكين البارعين، والذى لم يكن راضيًا عن الشركة التى كان يمثلها، فقررت أن أوظفه وفريق عمله بالكامل من أجل مشروعى.

رحت أستعلم عنه هنا وهناك فاكتشفت أنه مهووس بعلم الأرقام، ويتخذ جميع قرارته بناء على أرقام تواريخ ميلاد شركاء العمل المحتملين، جنبًا إلى جنب مع أيام الشهر والأسبوع. حصلت على كتابين حول علم الأرقام، ورحت أقرأ حول دلالة أرقام بعينها، ثم رتبت للقاء معه فى أفضل أيام الشهر، من الناحية الرقمية البحتة.

كان أول سؤال طرحه علىّ هو تاريخ ميلادى. وكنت مستعدًا سلفًا. فأخبرته أنه كان فى يوم محدد، وشهر محدد، وعام محدد، بحيث يكون حاصل جمع الأرقام "رقم الحظ" بالنسبة

لعلاقات العمل. وفى نهاية الاجتماع، انضم إلى مؤسستى واستمر حتى صار عضوا من بين الأعضاء الأعلى إنتاجية فى شبكة عملى. الاستعداد المسبق كان هو السر.

استفهم أولاً لكى تفهم

أحيانًا يكون من غير الممكن أن تحصل على معلومات، وخصوصًا إن كنت تلتقى بشخص ما للمرة الأولى. فى هذا النوع من المواقف، لابد أن تكون فى حالة تركيز تامة على الشخص الآخر.

عندما تلتقى بشخص للمرة الأولى فتحدث عن نفسك بأقل قدر ممكن؛ فهناك حكمة مأثورة تقول: " إنك لا تتعلم أى شىء أبدًا بينما تتحدث".

فكر بشأن ذلك. لا يمكنك أن تتحدث وتستمع إلى الآخرين فى الوقت نفسه. فقط عندما يتحدثون هم وتستمع أنت، سوف تتعلم عندئذ شيئًا ما عنهم. وإذا ظهر عليهم التردد فى فتح المحادثة، افعل ذلك أنت بنية استدراجهم للتحدث بأسرع طريقة ممكنة.

تستطيع أن تبدأ بالتحدث عن أهم وآخر الأنباء (تجنب الشئون السياسية والدينية حتى تعرف المزيد عنهم)، أو أن تبدأ بالإشارة إلى فيلم ناجح يعرض مؤخرًا وبرنامج تليفزيونى له شعبية، أو كتب رائجة، أو أحداث رياضية، أو آخر صيحات الموضة. وإذا ذكرت أنت فيلمًا، فاسأل الآخر عن الأفلام التى رآها مؤخرًا. أو اسأل عن نوعية الأفلام التى يفضلها، وهكذا.

اعثر على موضوع مثير للاهتمام

إليك مثالا على الطريقة التى يمكنك بها استخدام ما يتحدث عنه الشخص الآخر لفتح المحادثة. افترض أن الشخص الآخر يقول: "كم تحبطنى الطريقة التى يقود الناس بها سياراتهم هذه الأيام، وكأنه لا يوجد اعتبار لأى شخص آخر، ولم يعد لدى أحد صبر؛ كل واحد يريد أن يصل إلى مقصده بأسرع وقت ممكن ومن الأفضل لك أن تبتعد عن الطريق".

دعنا نحلل الإمكانيات المطروحة فى هذه العبارات البسيطة. يمكننا أن نقول، باطمئنان، إن هذا الشخص لديه هوس بشأن شىء ما ـ ولكن بشأن ماذا؟ بشأن قيادة السيارات، عمومًا؟ ربما. بشأن السلوك غير المراعى للآخرين؟ ربما. بشأن نفاد صبر الآخرين؟ محتمل. هناك ثلاثة اتجاهات مختلفة يمكنك أن تقود المحادثة إليها، بطريقة آمنة، يمكنك أن تجيب بـ "إننى أتفق معك"، ومن ثم تواصل، فتتحدث بإيجاز حول موقف ما قد جرى لك. هذه الطريقة مفيدة، خصوصًا إذا ما بدا على الشخص الآخر أنه يميل إلى إنهاء المحادثة.

تذكر دائمًا أنه كلما زاد ما تعلمه حول الشخص الآخر خلال تجاذب أطراف حديث، زاد ما لك من تأثير محتمل عليه. وكلما تحسنت وزادت الأسئلة التى تستطيع طرحها بناءً على الموضوعات التى يطرحونها، والتى تتعلق بخلفيتهم واهتماماتهم، وجد فيك الآخرون شخصًا ساحرًا.

أدوات لسَحْر الآخرين

تذكر أن الشخص الذى يطرح الأسئلة هو من يمسك بزمام الأمور. هناك ثلاثة أسئلة فعالة يمكنك أن تطرحها على أى

شخص تتعرف إليه حديثًا، وهى تكفى لكى تتيح لك أن تسيطر على المحادثة وتظهر سحرك فى الحين نفسه:

أولاً، أن تسأل: "أى نوع من الأعمال تقوم به؟" فأغلب الناس شديدو الاهتمام بعملهم. فالعمل يلعب دورًا مركزيًا فى حياتهم وهو منبع رئيسى لتحديد كيانهم. وهم يحبون التحدث بشأنه ووصف ما يقدمونه للآخرين.

وبعدها، حين يخبرونك عن طبيعة عملهم، فينبغى أن تسأل بقدر عظيم من الاهتمام والفضول: "كيف بدأت فى هذا المجال من العمل؟".

سوف تتنوع إجابات هذا السؤال وتتلون بجميع أنواع التفاصيل حول تاريخ هذا الشخص، وخبراته، وخلفيته، وكلها مشروحة فى صيغة قصة حياة. أحيانًا قد تستمر القصة بلا نهاية. فعادة ما يشعر الناس بأن قصة حياتهم المهنية، حتى هذه النقطة، هى إحدى أكثر القصص التى رُويت سحرًا وفتنة.

قد يبطئ المتحدث من وتيرة حديثه بين الحين والآخر لكى يتبين إن كنت مهتمًا حقًا أم أنك تسمعه لمجرد التهذيب.

فكلما توقف عن سرد قصته اسأله على الفور: "وماذا فعلت بعد ذلك؟".

وسوف يتوسع على الفور فى تعليقه الأخير، ويواصل حكى المزيد من قصته. وكلما تباطأ فاسأل: "وماذا فعلت بعد ذلك؟"

وسوف يكون مسحورًا بك تماما.

يمكنك أن تطرح أسئلة أخرى على شاكلة: "أخبرنى المزيد حول ذلك"، " ماذا تشعر حيال هذا؟"، "وماذا فعلوا هم؟"، "وما الذى

حدث بعد ذلك؟".

وإذا شئت، يمكنك أنه تقدم أفكارك الخاصة. وحين تفعل، قل شيئًا عن نفسك، وقاوم إغراء أن تسترسل فى الحديث وتثرثر أكثر من اللازم. ولكى تمرر الكرة من جديد إلى الطرف الآخر، اختتم تعليقك عن نفسك بسؤال آخر لتجعل الشخص الآخر يتحدث من جديد.

الفصل ٣٣

احتفظ بالكرة فى ملعبهم

الأهداف الرئيسية للمحادثة هى أن تُعلم الآخرين بأمر ما
أو تستعلم منهم عن أمر ما، أو أن تسعدهم أو أن تقنعهم.
ـ بنجامين فرانكلين

الأشخاص الساحرون حريصون على دورهم فى المحادثة ويحتفظون بهدفهم عن طريق تمرير الكرة للأمام وللوراء بسهولة وبشكل طبيعى.

ليكن هدفك هو أن تشارك مشاركة فعالة فى المحادثة بينما تشجع محدثك، فى الحين نفسه، على الاضطلاع بالحديث بمقدار ما يرغب فى ذلك. إنك مثل لاعب التنس الذى يركز على الحفاظ على حركة الكرة. ومثل مدرب التنس، قم بضرب الكرة بحيث يمكن لتلميذك الوصول

إليها، وبحيث تتاح له الفرصة ليضربها نحوك مجددًا. فكلما استمرت المباراة كانت أكثر قيمة للمتدرب، وكذلك للمتحدث.

قراءة كل منكما للآخر

تبدأ أغلب المحادثات بملاحظات اجتماعية مهذبة. تسمح تلك التبادلات والتفاعلات الخفيفة لكلا الطرفين بتكوين فكرة حول مزاج واستعداد الشخص الآخر. تستطيع عندئذ أن تحول مسار المحادثة إلى شئون أعمق، بناء على الاتجاه الذى تريد المضى فيه. إن إحدى أفضل السبل للاحتفاظ بكرة المحادثة فى حالة حركة هى أن تستعين بأسئلة تتمحور حول ما تتحدثان عنه بالفعل. فعلى سبيل المثال، تخيل أنكما عند بداية المحادثة تحدثتما حول الطعام.

أنت تقول: " هل تذوقت ذلك الصنف؟ إنه لذيذ".

يجيب الشخص الآخر، ومن ثم تتحدث من جديد، طارحًا سؤالاً جديدًا: "لابد أن أعترف بأن استمتاعى بالطعام دائمًا ما يسبب لى زيادة فى الوزن. أى نوع من الأطعمة تفضلها؟".

وأيًا كانت الإجابة، فإنك تتفق معها، وتقول: "وأنا أيضًا أحب أغلب الأطعمة مادامت معدة جيدًا وطيبة المذاق. هل تتناول طعامك خارج المنزل كثيرًا؟".

يقدم الشخص الآخر إجابة، ثم تستكمل: أعتقد أن أفضل مطعم فى المدينة يقدم الوجبات المنزلية هو ـــ" (اذكر اسم مطعمك المفضل).

يقود هذا التعليق إلى السؤال التالى: "هل سبق أن ذهبت إلى هناك؟".

يجيب الشخص، ومن ثم تواصل أنت: "عليك أن تجربه؛ فكل شىء يقدمونه هناك يعتبر استثنائيًا. هل هناك أية مطاعم تستمتع بها على وجه الخصوص؟".

ولدى كل إجابة، تواصل معه بطرح سؤال للمتابعة: " هل تستمتع بتناول الطعام بالخارج؟" وهكذا.

من الواضح أنه يمكن للمحادثة أن تمضى فى مائة اتجاه مختلف، ولكن كما يمكنك أن تلحظ، فإن الفكرة الأساسية هى الحرص على أن تجعل الحديث يعود دائمًا إلى الشخص الآخر. إن ذلك ليس أمرًا معقدًا أو يصعب القيام به، ولكنه يتعلق، وحسب، بأن تتخلى قليلاً عن ذاتك وتضعها جانبا من أجل الانشغال باحتياجات واهتمامات الشخص الآخر. هذا هو سر الشخصية الساحرة.

أدوات لسَحْر الآخرين

فى أية محادثة، تذكر أن الأمر لا يتعلق بك أنت. إنه يتعلق بالشخص الآخر الموجود معك. أغلب الناس ينشغلون بأنفسهم وبشئونهم، وبالانطباع الذى يتركونه لدى الآخرين، ويفقدون بذلك تصرفهم الطبيعى وعفويتهم.

عندما تتحدث إلى شخص آخر، فانْسَ أمر نفسك، ولا تقلق بشأن أن تكون موضع حب أو شعبية لدى الآخرين. وبدلاً من ذلك، ركز على أن تجعل الآخرين يشعرون بأنهم موضع حب وشعبية لديك.

الفصل ٣٤

لا "تقتل الكرة"

إن نجاح أعمال العظماء من الرجال يعتمد
على نقاء أفئدتهم أكثر مما يعتمد على مقاصد أعمالهم.
ـ فيداس

أن "تقتل الكرة" هو مصطلح خاص بلعبة التنس. ويعني ما يقوم به اللاعب عندما يكون منافسه في وضعية غير ملائمة لتلقي الكرة. فيقوم اللاعب بالقفز نحو الكرة وضربها بقوة شديدة بحيث يكسب النقطة.

عندما تخوض مجادلة مع شخص آخر، فإن ذلك هو ما تحاول عمومًا القيام به. إنك تحاول أن تجد نقطة أو حقيقة أو وضعية تمكنك من الفوز من دون أن يملك خصمك القدرة على الرد.

لكن، حين تحاول أن تكون ساحرًا فمن الجنون التام أن تحاول أن تتخذ وضعية للفوز. فإن آخر ما تريده أن تطيح بالمحادثة بعيدًا عن " نطاق السحر" لأنك سوف تجد نفسك على خلاف مع الشخص الآخر. ومن ثم سوف تجد نفسك فى وضع خطير ترغب فيه بقتل الكرة، وهكذا تذهب كل جهودك سدى.

"برايان" يكتب عن الإفراط فى محاولة إبهار الآخرين

عندما كنت شابًا متقد الحماس تعانى من الاضطرابات، كنت منخرطًا بالشئون السياسية فى وقت كانت الدولة فيه تعانى من الاضطرابات السياسية. وقد أمضيت الساعات فى دراسة ومراجعة كل حقيقة مُحتملة فى قضايا الساعة الرئيسية، وكتبت رسائل ومقالات صحفية كانت تنشر بانتظام فى الصحف الكبرى، وكنت ضيفاً من وقت إلى آخر على البرامج الإذاعية الجدالية. كنت أعرف حقًا ما يجب معرفته.

كنت أحاور وأجادل وأكتسح أى شخص يريد مناقشة قضايا الساعة. كنت مثل شخصية المحارب "زورو" باللسان، وكنت أتفوق على أى خصم بكل مهارة، حتى ولو كان من أصدقائى. حتى كان مساء ما، كنت فى مناسبة اجتماعية بصحبة كثير من الأشخاص البارزين المهمين. وعندما وصلت كانوا مجتمعين فى مجموعات يتحدثون ويتبادلون المزح والطرائف.

ومع معرفتى بأننى أستطيع أن أهيمن وأفوز فى أى خلاف سياسى، اقتربت من مجموعة من رجال الأعمال ممن أعرفهم وبدأت أتحدث حول شيء ما فى أنباء تلك الأيام. ما إن فتحت فمى، وكما لو أنها إشارة متفق عليها، نظر الرجال الأربعة نحوى وتفرقوا بسرعة فى أربع جهات مختلفة، وتركونى واقفًا هناك وحدى. لقد كان درسًا لا يمكننى نسيانه أبدًا. ولم أعد بعد ذلك أبدًا إلى إغراء استخدام مهارتى اللفظية للهيمنة على أية محادثة.

أتريد أن تكون سعيدًا أم مُحقًا؟

بصرف النظر عن وجهة نظرك فى أفكار الآخرين، سواءً رأيت أنها قوية أم سخيفة، فلتتجنب أهون وأدق إحساس بالصراع. إن الصراع فى أى حوار هو أمر مدمر لعنصر السحر. لا يعنى هذا أنك لا تستطيع أن تكون متمسكًا بآرائك، ولكن لا تدع فكرة كسب نقطة تقضى على مقصدك الحقيقى ـ ألا وهو أن تكون شخصًا دافئًا ولطيف المعشر ومحبوبًا وتطيب رفقته للآخرين ـ وبإيجاز: أن تكون ساحرًا.

أدوات لسَحْر الآخرين

أولاً، كن واضحًا بشأن نيتك فى أية محادثة: وهى أن تكون ساحرًا؛ فإن نيتك ليست أن تربح نقطة من أجل إبهار الآخرين ببراعتك.

ثانيًا، تجنب الصراع مهما كلفك هذا. فهو مدمر فورى لعنصر السحر. فمن العسير أن يتم استقبالك كشخص ساحر مع وجود سحابة من العدوانية معلقة فى الهواء.

ثالثًا، قد تكون متمسكًا بآرائك بكل لطفٍ، ولكن لا تحاول أن تقتل الكرة. قدم وجهة نظرك برقة ولطف، ثم دع الحوار يمضى فى سبيله. لا تتورط للغاية فى الإصرار على أن تكون " محقًا"، لأن ذلك سيجعل سحرك يتلاشى فى سحابة من الجدل العقيم.

وأخيرًا، لا تهيمن وحدك على المحادثة إلا حين يعرب الآخرون عن رغبتهم فى سماع رأيك. وعندما يطرحون كثيرًا من الأسئلة بشأنك، فهذا يعنى أنهم ـ على الأرجح ـ مهتمون بك. فتقبل كرمهم هذا، ولكن لا تخاطر بأن تكون مملاً بالاستمرار

فى الحديث لوقت أطول من اللازم.

عندما يتعلق الأمر بالسحر أو بكسبك لنقطة فى مقابلة ما ـ فإن فوزك بنقطة لا يعنى إلا خسارة لك كساحر!

توافق مع إيقاع الشخص الآخر

كل ما يوجد خلفنا، وكل ما يوجد أمامنا
ليس سوى شئون ضئيلة، مقارنة بما يكمن بداخلنا.

ـــ أوريسون سوت ماردن

للتوقيت دور خطير في التوافق مع الآخرين، وخاصة في نطاق السحر. فكما قيل في الحكمة القديمة "لكل شيء تحت السماء أوانه المحدد" ومهمتك هي أن تحدد هذا الأوان.

هل سبق أن حاولت التحدث إلى آخرين لتكتشف أنك لست على نفس الموجة المزاجية لهم؟ فأنت منشرح الصدر ودود وهم في حالة قلق وانزعاج. أنت تشعر بأن حالتك المعنوية في السماء بينما حالتهم المعنوية في الحضيض . إن كلا منكما يعيش في عالم منفصل، وأية محاولة لعقد

صلة سوف يُحكم عليها بالفشل. قد تحاول أن تكون داعمًا ومهدئًا، ولكن لا يبدو أن شيئًا يجدى معهم؛ لأنك، ببساطة، غير قادر على التواصل.ولكن لماذا؟ قد يرجع هذا إلى أن كلا منكما لديه ـ فى هذه اللحظة ـ إيقاعه الخاص وأنكما تتحركان بسرعات مختلفة، مثل تروس سيارة تصطك ببعضها.

الأمر نفسه يصدق على البشر. عليك أن تجد طريقة لكى تجعل التروس تتماشى مع بعضها البعض، للتأكد من أنك والشخص الآخر على الموجة نفسها، بحيث تستطيعان عقد تواصل بينكما، بصرف النظر عن مقدار اختلافكما .

تمرن على المحاكاة والتوافق

قبل ظهور البرمجة اللغوية العصبية (NLP) بوقت طويل، استخدم المحترفون تمرينًا للأداء التمثيلى يسمى "المحاكاة والتوافق" لتعلم طبيعة أن يكون المرء قائدًا أو تابعًا. كان التمرين يدرب الممثلين على العمل فى تناغمٍ مع بعضهم البعض عن طريق ضبط إيقاع حركتهم وسلوكياتهم معًا. فمثلاً، أحد الشخصين يدندن بنغمة والآخر يحاول أن يدندن بالنغمة نفسها فى وقت مطابق فى الظاهر. أو أن يصير شخصان ـ بتعاون كل منهما مع الآخر ـ صورة فى مرآة لبعضهما البعض.

لدى أغلبنا القدرة الكامنة على تقبل ومواكبة أنماط مختلفة من الأشخاص، ولكننا لأسباب عديدة ومتنوعة لا نقوم بذلك. أيمكنك أن تتخيل ماذا سيكون عليه الأمر إذا أمكنك أن تتواصل مع أشخاص مماثلين لك تمامًا؟ كم سيكون عالمك ضيقًا عندئذ؟ ولهذا السبب يصير الكثيرون متصلبين وميالين إلى إصدار الأحكام على الآخرين. فإن لم يكن الشخص الآخر يتبع نفس أسلوبى، وإن لم يكن يرى العالم كما أراه تمامًا، فهو على خطأ، ولا يستحق الاهتمام، وهو شخص زائد على الحاجة.

يتجنب الأشخاص الساحرون أن يكونوا متصلبى الرأى وميالين لإصدار الأحكام. إنهم يستمتعون برؤية العالم من خلال أعين الآخرين إلى جانب أعينهم الخاصة. ويعد هذا أحد الأسرار الجوهرية للسحر ـ أى القدرة على رؤية العالم من خلال عينى شخص آخر.

أدوات لسَحْر الآخرين

فى المرة التالية التى تخوض فيها محادثة، جرب هذا التمرين:
أولاً، قم عن قصد بمحاكاة ومسايرة الشخص الآخر أو الأشخاص الآخرين ممن تتحدث إليهم عن طريق الاستماع إلى كلامهم ومراقبة لغتهم الجسدية. إذا تحدثوا بسرعة، فسايرهم. وإذا تحدثوا ببطء شديد، فقم بالأمر نفسه. إذا كانوا يكثرون من الإيماء، فسوف يتوجب عليك أن تحاكيهم. وإذا كانوا متحفظين فى استخدام الإيماءات، فكن أنت أيضًا كذلك.

ثانيًا، أيًا كان موضوع الساعة الذى يشغلهم، فحاول رؤيته من وجهة نظرهم. أومئ، ابتسم، وافق، وقدم توكيداتك؛ فالهدف هو أن تجعلهم يقولون فى عقولهم: "إننى مستريح للغاية مع هذا الشخص. لدينا كثير من الأشياء المشتركة. إننا متشابهون للغاية". نحن جميعًا نميل إلى أن نشعر بالارتياح مع أشخاص متوافقين ومتناغمين معنا، ونميل لمحبتهم. وذلك لأننا نجدهم أشخاصًا ساحرين.

الممارسة تصنع الإتقان

ما نتعلم فعله، نتعلمه من خلال الفعل والتجربة.

ــ أرسطو

مارس مهاراتك الجديدة في السحر كلما استطعت ذلك. عندما تتعلم تقنيات جديدة، فقد تشعر بأنك تؤديها بشكل محرج وغير متقن، لكن هذا أمر طبيعي. وحين تكرر مهارات السحر في محادثات مع أشخاص حقيقيين، فإنك تتعلمها إلى النقطة التي تصبح فيها تلك المهارات عفوية مثل طبيعة أخرى لك. لا يكفي أن يقوم لاعبو فريق لكرة القدم بالتمرين البدني والتعلم والتمرين على اللعب. لأن ما يسمح لهم بتنمية مهارات الحركة وردود الأفعال اللحظية، هي الخبرة التي يكتسبونها مباراة بعد أخرى.

اجعل تلك المهارات تلقائية

وبينما تمارس تلك التقنيات وتكررها، فسوف تبرمج سلوكيات السحر بداخل عقلك الباطن برمجة تلقائية، وسوف تهيمن على ردود أفعالك بحيث تحدث تلك التقنيات بعفوية ويُسر. وقد كان ذلك هو هدفنا من البداية.

لقد شاهدت من قبل ما يبذله الطفل من تركيز وجهد وهو يتعلم المشى، أو حين يتعلم طفل أكبر قليلاً ركوب الدراجة، أو حين يتعلم شخص بالغ أن يلعب الجولف أو أن يمارس رقص الصالات. إن التكرار الصبور والملح والمنفذ حسب التعاليم والمبادئ هو وحده ما يتيح لنا القيام بعدد كبير من الأشياء دون أن نضطر للتفكير بشأنها.

عندما نشّغل جهاز كمبيوتر، فإن برامج معينة تشرع فى العمل تلقائيًا. وإن لم يكن هناك برامج مثبتة بالفعل فى ذاكرة الجهاز، كما هى مثبتة فى عقلك الباطن تمامًا، فإنك ستجد أمامك شاشة سوداء أو عقلا خاليا من أى شيء.

أدوات لسَحْر الآخرين

مارس كل مهارة تعلمتها حتى الآن عند كل مناسبة متاحة. وركز على مهارة واحدة كل مرة. استخدام مهارات السحر مع أسرتك، وأصدقائك، والمعارف الجدد، وزملاء العمل الذين تقضى معهم يومك. واعلم أن الممارسة سوف تمنحك الخبرة والثقة اللتين تحتاجهما لكى تكون ساحرًا فى كل تفاعل إنسانى تقريبًا.

تعامل مع كل شخص تلتقي به كما لو أنه عميل لك، يمكنه أن يجعلك تربح مليون دولار، أو كأنه أهم شخص في العالم. عندما تتعامل مع الناس على هذا النحو ، فسوف تجعلهم يشعرون شعورًا رائعًا حيال أنفسهم. وسوف يجدونك ساحرًا جداً.

الفصل ٣٧

حوِّل المهارة إلى فن

إن الرجل البارع فى عمله يتساوى مع الملوك.

ـــ قول مأثور

ما إن يصبح بحوزتك جميع التقنيات اللازمة لتكون ساحرًا، حتى تتبقى بعض التعهدات الشخصية التى لابد أن تنبع من داخلك. وعندما تضيف تلك التوجهات النفسية والعقلية إلى استماعك، ونظرتك، وقدرات التحدث لديك، فإن التقنيات التى تمرنت عليها جيدًا سوف تتفوق على نفسها لتصير "فن" السحر.

أدوات لسَحْر الآخرين

اجمع كل قدراتك واخلطها معًا داخل بوتقة فن السحر، عن طريق دمج التوجهات التالية في عاداتك للاستماع والتحدث. تلك التعهدات التي ستؤدى إلى إسعادك وإسعاد الآخرين هي:

- فلتقرر أن تكون لطيفًا ومبهجًا لكل شخص تلتقي به.
- فلتقرر أن تكون دمثًا ومتفهمًا، مهما حدث.
- فلتقرر أن تكون مهتمًا ومراعيًا للآخرين، مع تجنب إصدار الأحكام عليهم.
- فلتقرر أن تكون سريع الابتسام وسريع المدح والثناء.

يا لها من مفارقة ، فعندما تقدم الآخرين على نفسك فيما تفعل، عندئذ فقط سوف تتقدم أنت نفسك.

والآن، عليك أن تقوم بذلك!

لا يوجد بديل يغنى عن الموهبة؛ فلا بديل لها. فلا الصنعة ولا كل الصفات الحميدة تجدى عندما تنعدم الموهبة.

ـ آلدوس هكسلى

قال أحد مدربى المصارعة لأحد المصارعين: "لديك موهبة حقيقية، وأنت تجتهد وتتمرن كثيراً وذلك عظيم. ومع ذلك، فإذا أردت أن تكون أحد قمم المصارعة فإنك بحاجة إلى الكثير من الخبرة". أى أنه إن أردت أن تكون رياضيًا عظيمًا، فإن التمرين لا يعد خبرة، والاستعداد لا يعد خبرة، والتدريب لا يعد خبرة. إنها جميعًا لا تزيد على معنى مسمياتها ـ لا أقل ولا أكثر. كان المدرب يقول إنه فقط عن طريق الخروج إلى الحلبة والتصارع مع آخرين يكتسب المصارع الخبرة.

تصدق الفكرة نفسها على كل شيء نقوم به تقريبًا؛ فالتفكير بشأن أى شيء لا يعد عملاً، والاستعداد له لا يعد عملاً، والتمرين عليه لا يعد عملاً، وتخيله بصريًا لا يعد عملاً. لكن القيام بالأمر نفسه هو فقط ما يعد عملاً، وليس هناك طريقة أخرى. ويجب تشذيب كل الزوائد والأطراف لكى تقدم أداء فعالاً وطبيعيًا، فعليك أن تقوم بالأمر مرة تلو الأخرى مرارًا وتكرارًا، فى ظروف الحياة الحقيقية إلى أن تصل إلى مرحلة لا يتوجب عليك عندها التفكير فى الأمر عند أدائه. إن سر تقديم الأداء الأمثل هو أن تكيف عقلك بحيث تصير سلوكياتك واستجاباتك سهلة وعفوية وتلقائية.

عليك إذن ممارسة الكثير من السحر.

أدوات لسحر الآخرين

تخيل نفسك فى موقف اجتماعى أو موقف عملى مهنى، وتخيل نفسك متسماً بالاسترخاء، والدماثة، والدفء، والمودة، والسحر. تخيل أنك تشع سحراً على الآخرين وأنهم يبتسمون لك ويستمتعون برفقتك.

قل وكرر لنفسك: "إننى شخص ساحر كل السحر". وفى كل مرة تنطق هذه العبارة، تصور صورة ذهنية لنفسك وأنت تسحر شخصًا آخر وتستمتع بذلك.

أخيرًا، ولكى تبرمج عقلك الباطن بعناصر السحر، واصل "التصرف" كما لو أنك ساحر من الدرجة الأولى. فلتقرر أن تسير، وأن تتحدث، وأن تومئ إيماءات جسدية، وأن تبتسم بالضبط كما لو أنك تشع، بالفعل، بتأثير مغناطيسى على كل شخص تتواصل معه. دع ردود فعلك المتوافقة ترشدك إلى

الطريق. لست مضطرًا إلى أن "تدفع" هذا للحدوث، بل فقط اتركه يحدث. لقد بدأت بالفعل في تجربة قوة السحر. والآن عليك أن تؤمن بسحرك وتتمتع به.

احرص، دائمًا، على أن تبقى "في داخل اللحظة الحاضرة". فبالنسبة للشخص الساحر، فالوقت الوحيد الموجود هو اللحظة الآنية. ليس هناك "وقت تال"، ولا "غدًا"، ولا "سوف أحاول فيما بعد". سوف تكون ساحرًا فقط عندما تركز تركيزًا تامًا على الشخص الآخر ـ ولا شيء سواه. وكما قال رام داس: "كن هنا الآن!".

الفصل ٣٩

أطلق السحر

إن نصف العالم يتكون من أشخاص لديهم شيء يقولونه
ولا يستطيعون، ونصفه الآخر من أشخاص ليس لديهم
شيء يقولونه لكنهم يواصلون التحدث.

ــ روبرت فروست

سوف تكون قدرتنا على سحر الآخرين مثل ثمرة الكرز على سطح طبق الحلوى، هذا على الصعيد الاجتماعي، وسوف تكون رصيدًا في البنك على الصعيد المهني. فكر في القيمة الهائلة لسحرك المكتسب حديثًا في عالمك الاجتماعي. ستكسب أصدقاء جددا بسهولة عندما تكون الشخص الذي يود الجميع التحدث إليه في إحدى الحفلات. أسعد أصدقاءك وأفراد أسرتك، واسحر الغرباء عنك تمامًا لأقصى حدود السحر.

أسرار التحرك للأمام

بالنسبة لعالم إدارة الأعمال، أيمكنك أن تتخيل الفوائد والمزايا التى ستقدمها لك مهاراتك فى السحر؟ سوف تحقق المزيد من المبيعات لعملاء متلهفين إلى الشراء منك، وسوف تتفاوض بقدر أكبر من الفعالية، وتشترى بأسعار أقل وتبيع بأسعار أكبر.

ستجعلك شركتك الشخص الأساسى عند مقابلة العملاء ذوى الشأن. سيتطلع زملاؤك ورؤساؤك لقضاء وقت معك لأنهم يقدرونك، ليس فقط من أجل ذكائك ولكن من أجل سحرك أيضًا.

سوف تتلقى أجرًا أعلى وتترقى بوتيرة أسرع. ستكون قيمتك الشخصية وقيمتك فى السوق أعلى من أى شىء توقعته فيما سبق. وكذلك فإن الأشخاص الذين يمكنهم مساعدتك سوف يفتحون أمامك الأبواب، وسوف تزداد فرص التقدم للأمام.

والآن، صار الأمر كله يعتمد عليك. ليس لديك ما تخسره، ولكن أمامك كل شىء لتكسبه. مَنْ هذا الذى لا يستمتع برفقة شخص يبدو أنه يقدره، ويهتم لشأنه، وينصت إلى حديثه؟ ومَنْ هذا الذى لا يحب أن يقضى وقته مع شخص ساحر؟

ألا تحب أنت ذلك؟

قوة السحر عبر الهاتف

يقضي الكثيرون منا فترات طويلة من الوقت وهم يتحدثون عبر الهاتف. ومع ظهور الهواتف الجوالة، صار هناك المزيد من الناس يثرثرون ويتحدثون في أى مكان وكل مكان يمكن تخيله. يمكن لاكتساب السحر عبر الهاتف أن يزيد من فعاليتك زيادة هائلة في التعامل مع الآخرين. جرب تلك التقنيات البسيطة.

الخطوة ١ : الانطباع الأول

هناك هذه المقولة القديمة: "لا يتسنى لك أبدًا فرص ثانية لتعطى الآخرين انطباعًا أول". في كثير من الأحيان لا يتكون الانطباع الأول وجهًا لوجه ولكن من خلال الهاتف.

كثيرون من المهنيين المحترفين ورجال الأعمال لا يلتقون بعملائهم بشكل شخصى أبدًا؛ فهم ينهون أعمالهم على الهاتف وحسب. وهم ينجحون فى هذه التقنية لأنهم قد نموا شخصيات هاتفية تعطى انطباعًا ساحرًا ولها سطوة مقنعة.

تجربة مشتركة

قصة حقيقية: اتصل عميل بإحدى شركات الأجهزة المنزلية ، فأجابه صوت امرأة: "شركة كى آند بى". قال المتصل "عفوًا، ماذا قلت؟".

فقالت من جديد: " شركة كى آند بى" بنفس الأسلوب العبوس الخالى من السحر. صمت المتصل لبرهة ثم قال برقة: " لماذا لم تقولى صباح الخير؟".

ساد الصمت لبرهة. ثم قال المتصل: "إن لك صوتاً لطيفاً، كم أحب أن أسمعك تقولين صباح الخير". الصمت مازال قائمًا. فقال المتصل: "أيمكنك قولها الآن؟" صمت آخر، وأخيرًا، قالت الموظفة: "صباح الخير".

كان التأثير مذهلاً. الآن صار صوتها وأسلوبها يتسمان بمودة كلية؛ بل فى الحقيقة بدا صوتها مبتسماً. أجاب العميل قائلاً: "كان ذلك مدهشًا ـ شكرًا لك". تغير انطباع العميل عن موظفة الاستقبال على الهاتف، وتغير انطباعه عن الشركة تغيرًا تامًا من الرد الأول "شركة كى آند بى" إلى الرد الثانى "صباح الخير".

ما أبسطه من شىء يسهل القيام به ـ أن نبتسم. وما أعظم الاختلاف الذى يمثله. واعلم أنه يمكن للابتسامة أن تُسمع وأن يُحس بها فى صوتك على الهاتف. قد لا يبتسم المستمع، ولكن أنت يجب عليك أن تبتسم!

الخطوة ٢ : البحث عن سبل لمعرفة كيف يتحدث ويستمع أحدهم

تمنحك بداية المحادثة التليفونية فرصة عظيمة لتكتشف كيف يتواصل الشخص الموجود على الطرف الآخر للخط. وسرعان ما سوف تكتشف إن كان يهيمن على حديث الشخص اعتقاده تجاه الأمور أم إحساساته تجاهها . يطلق علماء النفس على ذلك اسم الإشارات. إشارات منهجية وإشارات استدلالية، على الترتيب. ونسميها أيضاً المفاتيح.

الكلمات التى يختارها الناس للتحدث والطريقة التي يتحدثون بها هي مفاتيح لما هو مهم بالنسبة لهم في ذلك الوقت. عندما تتحدث إلى شخص آخر وتنصت إليه، فكن مستعدًا لكى تساير مزاجه فى الحديث، أيًا كان ذلك المزاج، وكن مستعدًا لأن تستجيب بنفس الطريقة.

التفاصيل فى مقابل العواطف

على سبيل المثال: عندما يبدو أحدهم مهتمًا على وجه الخصوص بمناقشة تفاصيل المعلومات المتعلقة بأحد الموضوعات، فعليك أن تتجنب التحدث بشأن المشاعر والعواطف، والعكس صحيح أيضًا. فإذا بدا أن الشخص الآخر منخرط بشكل عاطفى فى الموضوع الذى تناقشه، فتجنب التحدث حول الأمور العملية والمادية حتى يغير الشخص مسار الحديث؛ فأنت لا ترغب فى أن يتحدث كل منكما عن شيء مختلف ـ بل تريد أن تكونا على موجة التواصل نفسها.

تخيل انقطاع التواصل الذى سيحدث إن كان أحد الأصدقاء أو أفراد الأسرة يتحدث عن جمال مشهد الجبال وعن الطمأنينة التى تحققها الإجازة هناك (استجابة معتمدة على الاستدلال والخبرة الحسية) وبينما أنت تصر على مناقشة جيولوجيا المنطقة ونوع المحاصيل التى تنمو هناك

(استجابة معتمدة على المنهجية)؛ لأنك بذلك ستبدو كأنك وصلت توًا من كوكب المريخ!

عندما يتحدث الآخرون حول المشاعر والعواطف؛ وتتحدث أنت عن الحقائق فستجد أن النتيجة هى إبطال السحر! أما إن كانوا يتحدثون حول الأرقام والشئون المادية؛ وتحدثت أنت حول الحالة المعنوية والعواطف، فسوف تكون النتيجة كارثية.

الخطوة ٣: قدم للناس ما يريدونه

إذا أردت أن تكون ساحرًا، فتذكر هذه النقطة: الأمر لا يتعلق بك ـ انس ما يتعلق بك. قدم الشخص الآخر على نفسك. عندما تتحدث إلى شخص ما عبر الهاتف فتعامل مع طرف السماعة القريب من فمك كما لو أنه أذن الشخص الذى تتحدث إليه. تحدث بدفء ورقة. عانق السماعة وضمها بصوتك. سيعينك هذا على أن يصير صوتك أكثر ألفة، ورقيًا ومراعاة لمشاعر الآخر.

إليك أقوى اثنتين وعشرين فكرة لمساعدتك على أن تصير أكثر سحرًا عبر الهاتف:

١. *شجع الشخص الآخر على الحديث.* عندما يحين دورك لتتحدث، فلا تشرع فى تلاوة سلسلة من المناجاة الذاتية الصغيرة. بدلاً من ذلك، اطرح أسئلة واستمع إلى الإجابات فى حرص؛ فكلما سمعت أكثر، صرت أكثر سحرًا.

٢. *تحدث بوضوح وبساطة ومباشرة.* إن كان الآخر يستخدم لغة عادية دون كلمات معقدة، فعليك أن تتحرى الأسلوب نفسه، فلا شىء يضع حواجز بين الناس أسرع مما يفعل ذلك الظهور بمظهر التفوق عن

طريق استخدام كلمات ومصطلحات معقدة وغريبة، وابتعد عن أية لغة قد تنفر الطرف الآخر وتخرجه من سياق التواصل.

٣. *استمع بحرص، لأنها الطريقة الوحيدة التى تمكنك من التعلم والمعرفة.* يفضل أغلب الناس أن يتحدثوا عن أن يسمعوا، خصوصًا عبر الهاتف. قاوم هذا النزوع بداخلك، وعندما يرغب الطرف الآخر فى التحدث، فركز على الاستماع.

٤. *كن مستمعًا صبورًا.* بالرغم من أنك قد تكون مستعداً بالإجابة بعد كلمات قليلة ينطق بها الآخرون، لكن عليك أن تسمح لهم بإكمال أفكارهم والإعراب عن مشاعرهم حتى يأتى دورك فى الحديث.

٥. *كن مستمعًا فعالاً.* استعن بالتوكيدات والتطمينات الصوتية واللفظية من قبيل "آه ـ هاه"، "نعم، أفهم هذا"، "إممم"، "حقًا"، "بكل تأكيد"، وما شابه ذلك. هذه الملاحظات البسيطة تسمح للشخص الآخر بمعرفة أنك منتبه ومستغرق معهم تمامًا.

٦. *قاطع دون إساءة.* قد تفسر المقاطعة على أنها نفى لما يقوله أحدهم أو ما يعتقده أو على أنها إحباط صغير الحجم. إن كان لابد أن تقاطع الآخر، فحمل نفسك دائمًا اللوم فى هذا. قل شيئًا من قبيل "سامحنى على المقاطعة، ولكنى لم أرغب فى نسيان هذه النقطة".

٧. *استخدم أمثلة وقصصاً تتسم بالاقتضاب والحيوية.* الجفاف شىء قاتل. عندما يحين دورك فى التحدث، فحول تعليقاتك إلى عرض مسرحى صغير. لا تقتصر على أن تقول "يوم مشمس" بل قل "يوم مشمس دافئ يسعد القلوب الحزينة". لون وصور كلامك.

٨. *لا تضع افتراضات مسبقة.* مهما بلغت درجة الألفة فى المحادثة، فإياك أن تتوسع فى درجة الألفة فوق المستوى الذى يحدده الطرف الآخر

ـ خصوصًا عندما يتعلق الأمر بالمزاح ـ فما لا تستطيع قوله على مسمع من أمك أو أبيك لا تقله لشخص آخر.

٩. *لا تندفع.* أبطئ من إيقاعك واستخدام نبرات أعمق لصوتك. إن الأصوات الأبطأ والأعمق أكثر جاذبية فى الكلام من الأصوات الأسرع والأعلى.

١٠. *استخدم الوقفات.* عندما تكون أنت أو الشخص الذى تحادثه بحاجة إلى وقت للتفكير، فجرب أن تتوقف قليلاً. نبه إليها الشخص الآخر بقولك "خذ دقيقة للتفكير فى ذلك". أو "امنحنى دقيقة للتفكير". وعندما تتوقف أنت، لا تستغرق وقتًا أطول من اللازم، وإلا فسوف تسمع الآخر يقول: "آلو، أمازلت معى على الخط؟".

١١. *لا تفرط فى تقديم المعلومات.* قدم للناس ما يحتاجون إليه فقط. فبعض الأشخاص إذا ما أُغرقوا بالمعلومات سيمتنعون عن اتخاذ قرار أو التوصل لاستنتاجات. لا تخبرهم بما لا يحتاجون أو بما لا يريدون معرفته. كن منتبها إلى أن ذلك الحماس المفرط لديك قد يطغى على مستوى اهتمامهم فيذهب به أدراج الرياح.

١٢. *أبدِ تعاطفك مع أمزجة الناس وانشغالاتهم.* إن كانوا يشعرون بالحزن، فاحزن لحزنهم؛ إن كانوا سعداء فاسعد لسعادتهم. إن كنت تحاول أن تروج للناس سلعة أو فكرة، فتذكر أنهم بمجرد أن يعتبروك صديقا يهتم لشأنهم، فسيصيرون أكثر استعدادًا لتغيير آرائهم وأفكارهم.

١٣. *احرص على الاحتفاظ بحيوية وطاقة صوتك.* نوّع فى درجة ارتفاع صوتك وفى سرعة كلماتك. تباطأ عند نطق التعليقات الأهم، ورقق صوتك عند نطق الملاحظات الشخصية (شبه السرية). أسرع من تلفظك بالتفاصيل والمعلومات غير ذات الشأن. فلا شىء أكثر إثارة للملل

والإحباط من صوت رتيب مسطح النبرة. فهو يجلب النعاس أسرع من قرص مُنوم.

١٤. *عبر عن عواطفك.* لابد لصوتك وأسلوبك أن يبدو فيه الحماس والاهتمام والإثارة والسرور. إنك ترغب في إيصال قوة قناعاتك، بل وشغفك بها. ولكن احذر من الإفراط فى ذلك، لأنك بهذا تفسد الأمر.

١٥. *ابتسم وأنت تتحدث عبر الهاتف،* فالابتسامة قد تُسمع وقد يُحس بها كذلك. وهى تغير من شكل فمك، مما يؤثر على نبرة صوتك فيصير أكثر دفئًا وألفة إن ابتسمت وأنت تتحدث.

١٦. *قدم للناس ما تريده أنت منهم.* إن أردت منهم أن يتحمسوا، فعليك أنت أن تتحمس. إن أردت منهم أن يقتنعوا، فيجب أن تكون أنت مقتنعًا، فهم لن يقدموا لك شيئًا تفتقده بالفعل.

١٧. *ركز على التحدث بشأن ما يهتم به الآخرون.* واحرص دائمًا على أن تكون أفكار الآخرين وآراؤهم واهتماماتهم هى جوهر المحادثة.

١٨. *قاوم إسداء النصح.* ينطبق هذا على المحادثة الهاتفية والمحادثة وجهًا لوجه على السواء. إذا طلب أحدهم النصح، فقاوم إغراء الاستجابة، وبدلاً من ذلك اسأله: "ما الذى تعتقد أن عليك القيام به؟".

١٩. *اطلب الإذن دائمًا.* عندما لا يطلب الآخر النصح، ولكنك تعلم أنه بحاجة إليه، فجرب أن تقول: " هل لى أن أقدم لك اقتراحًا؟". احرص على أن تتصرف بتهذيب دائمًا.

٢٠. *استجب برقة للغضب أو السلوك العدوانى.* فإذا استجبت بمسلك مماثل فقد تفوز بالمعركة العاطفية ولكنك ستخسر بلا شك حرب السحر. وتذكر أن الجواب الحليم الرقيق يبدد ثورة الغضب.

٢١. *لا تتوقف عن أدائك الساحر حتى تضع السماعة.* تأكد من أن سحرك يتسع ليشمل كل ما تقوله، بما فى ذلك تحية الانتهاء من المحادثة.

هل سبق لك أن تحدثت مع شخص عبر الهاتف ممن ينهون المكالمة فجأة؟ إن هذا يجعلك تتشكك في كل شيء قاله لك، أليس كذلك؟

٢٢. *تخيل نفسك مثل مُرشد لمستمعك.* حاول أن تكون مثل أفضل مرشد يمكنك أن تتذكره ـ مُطلع، صبور، طيب، مراعٍ، مهتم، دافئ، مساند، ومدافع. افعل ما بوسعك لتكون نافعًا وودوداً مع الآخر.

أدوات لسَحْر الآخرين

فلتقرر اليوم أن تصبح متحدثًا ساحرًا وممتازًا على الهاتف.

أولاً، احتفظ بتلك المقترحات على صفحة واحدة من الورق وضعها أمامك كلما أردت أن تتصل بالآخرين على الهاتف. راجعها بسرعة بينما تتحدث، وابحث عن الفرص المناسبة لتنفيذها.

ثانيًا، تعامل مع كل مكالمة هاتفية باعتبارها اجتماعًا مهماً مع عميل ذى أهمية خاصة. تخلص من كل المشوشات، وركز بعقل صافٍ على صوت الشخص الآخر.

بقليل من الفكر والممارسة، فإن هذه المهارات سوف تصير عظيمة الأثر في حياتك الاجتماعية وكذلك في عملك ومسارك المهني؛ والحق أن تلك المهارات سوف تقدم لك الكثير لتحسين نوعية علاقاتك في أي شيء آخر تقوم به.

نبذة عن المؤلفين

"بريان تراسي" هـو أحـد أفـضل المتحـدثين فـى مجـال إدارة الأعمـال بأمريكا، ومؤلف تحقق كتبه أفضل المبيعـات، وأحـد مـدربى ومستـشارى القيادة فى التنمية الشخصية والمهنية فى عالمنا اليوم. يحاضر علـى مـسمع أكثر من ٢٥٠ ألف شخص كل عام حول موضوعات تتنوع ما بـين النجـاح الشخصى والقيادة والفعالية الإدارية، والقدرة الإبداعيـة، والمبيعـات. وقـد كتب أكثر من ثلاثين كتابًا، وأنتج أكثر من ٣٠٠ منتج مسموع ومرئـى مـن البرامج التعليمية. وقد ترجمت الكثير من أعمال "برايان" إلى لغات أخـرى واستُفِيدَ بها فى ٣٥ دولة. وقد شارك فى التأليف، بالتعاون مـع "كاملبـل فريزر"، لبرنامج الإرشاد والتدريب المتقدم وبرنامج التدريب الممتاز.

يقدم "برايان" استشاراته لأكثر من ألـف شـركة - مـن بينهـا "آى بـى إم"، و"ماكدونيل دوجلاس"، و"مليون دولار راوند تابل"، وقام بالتـدريب الشخصى لأكثر من مليونى فـرد. أفكـاره مجربـة وعمليـة وخلابـة. يـتعلم قـراؤه ومـشاركو منتدياتـه وعمـلاؤه المتـدربون سلـسلة مـن التقنيـات والاستراتيجيات التى يمكـنهم استخدامها فـى الحـال للتوصـل إلى نتـائج أفضل فى حياتهم الشخصية والعملية.

"رون آردين" من مواليـد انجلـترا وتعلـم بهـا، ويعـرف علـى نطـاق واسـع كواحد من أهم مدربى الإلقـاء والتحـدث فـى العـالم. وقـد كـرس سـنوات

عديدة فى إثراء تاريخ مهنى متميز فى فن التمثيل والإخراج، وكذلك كأستاذ للفنون المسرحية بالولايات المتحدة ومختلف دول العالم، ثم طبق هذه الخبرة المسرحية العريضة فى تحسين مهارات العروض التقديمية بعالم إدارة الأعمال.

وتقديراً لأسلوبه التدريبى الفريد وعمله مع العديد من المتحدثين المحترفين وأعضاء الجمعية الوطنية للمتحدثين أطلق على "رون آردين" لقب "مدرب معلمى الخطابة"، وقد كان رون الموضوع الرئيسى لمجلة تايم واكتسب شهرة واسعة ونال جوائز عديدة، من بينها جائزة "موريس ماسكاناس" للتميز، وجائزة "ويليام سوروكا" للقائد الاستثنائى، وجائزة اللجنة التنفيذية العالمية، وجائزة "نحن نؤمن بالمعجزات" من مؤسسة "بارتس".

ويمارس "رون" عمله فى "سان دييجو"، ويقيم منتديات وورش عمل فى أنحاء الولايات المتحدة، وكندا، وجنوب أفريقيا. من بين عملائه شركات؛ ومدن، وولايات، ووكالات فيدرالية؛ ورجال سياسة، ونواب ومحامون، وشخصيات إذاعية وتليفزيونية.

جامعة "برايان تراسى"

قام "براين تريسى" مؤخرًا بتأسيس وترؤس جامعة "برايان تراسى" لإدارة الأعمال وتجارة الأسهم، التى تتعهد بمساعدة الأفراد على تحقيق نجاح مالى وإدارى كمالكى مشروعات تجارية (www.briantracyu.com).

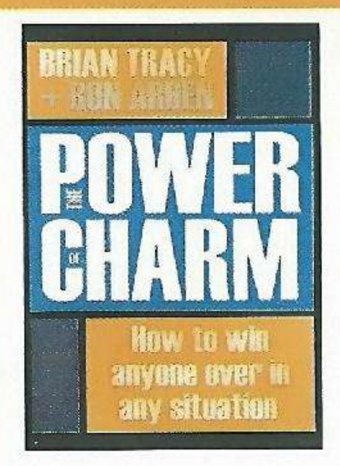
تقدم الجامعة توجيهًا عمليًا وسريع التنفيذ فى بناء الأعمال، وزيادة الأرباح، وتأسيس مشروعات خاصة، والمبيعات

الناجحة،والقيادة عالية الأداء، والأداء الإدارى الأمثل.

باستخدام تكنولوجيا شبكة المعلومات يمكنك أن تتعلم المهارات الأساسية للتسويق والمبيعات، والإنتاج والتوزيع، والدعاية والإعلان، وكيفية الحصول على ما تحتاجه من تمويل. وباستخدام تقنية الـ BTU فإن المعلومات متاحة لك فى أى وقت، وفى أى مكان.

من أجل تقييم مجانى لإدارة الأعمال، زر موقع www.briantracyu.com اليوم، وابدأ خطوتك الأولى على طريق الأثرياء.

قوة السحر



"يعلمك هذا الكتاب المدهش كيف تكتشف "السحر" الكامن بداخلك...وبالتالى كيف تحول هذا السحر إلى ثروة".

— روبرت جى آلاند، مؤلف كتاب *Multiple Streams of Income* الذى حقق أفضل المبيعات، وفقًا لتقييم صحيفة نيويورك تايمز

"لقد أنجز "برايان تراسى" مفخرةً أخرى، وفى هذه المرة بالتعاون مع نجم التدريب على العروض "رون آردين". هذا الكتاب رمية فى قلب الهدف. أتقِنْ قوة السحر وكن خبيرًا فى عقد صلة وثيقة بأى شخص".

— د. "تونى آليساندرا"، مؤلف كتاب *Charisma and The Platinum Rule*

"تراسى" و"آردين" هما فقط من يستطيعان أن يحشدا كل تلك القوة داخل كلمة واحدة صغيرة. إنهما يثبتان أن النجاح ما هو إلا ثمرة السحر".

— "تشارلز تى جونز"، مؤلف كتاب *Life is Tremendous* ورئيس مجلس إدارة مؤسسة **Executive Books**

"فى عالم اليوم الذى يجرى فيه كل شىء بسرعة، من السهل أن ننسى أهم عامل من عوامل النجاح؛ إنه سمعتك. إن ما يعتقده الناس عنك هو ثمرة السحر الذى تبثه، ليس فقط فى حضورهم ولكن كذلك خلال كل أحداث حياتك. اقرأ وانتفع بالدروس المتضمنة فى تلك الصفحات لكى تتقن عنصر السحر!".

— توم هوبكنز، مدرب إتقان فن المبيعات؛ ومؤلف كتاب كيف تتقن فن البيع







American Management Association AMA